

**UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA**  
**INSTITUTO SUPERIOR DE ECONOMIA E GESTÃO**

**MESTRADO EM CONTABILIDADE, FISCALIDADE E  
FINANÇAS EMPRESARIAIS**

**O Turismo Sustentável como Instrumento de  
Desenvolvimento Económico: O caso das Ilhas do Triângulo  
Açorianas**

**ANA LUÍSA GARCIA**

**Orientação:** Doutor Pedro Luís Pereira Verga Matos

**Júri:**

**Presidente:** Doutora Cristina Belmira Gaio Martins da Silva, professora auxiliar do Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa;

**Vogais:** Doutor José Miguel Aragão Celestino Soares, professor auxiliar do Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa;

Doutor Pedro Luís Pereira Verga Matos, professor auxiliar do Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa.

Julho/2011

## **Resumo**

Nos dias que correm, o termo sustentabilidade tornou-se cada vez mais usual e importante, ambicionando conservar aspectos ambientais, económicos, culturais e sociais, na promoção do seu equilíbrio.

O turismo sustentável é cada vez mais relevante devido à aceleração da degradação ambiental e ao seu impacto e capacidade de prejudicar o progresso económico nos países em desenvolvimento. Como tal, nesta tese abordam-se os aspectos relevantes da sustentabilidade no turismo a nível mundial e posteriormente especifica-se o caso das Ilhas do Triângulo açorianas, Pico, Faial e São Jorge, como ecossistemas únicos no desenvolvimento do turismo.

A experiência oferecida no destino turístico deve ser memorável, satisfazendo os visitantes e contribuindo para a repetição e recomendação do destino. Desta forma, pretende-se apresentar a sustentabilidade como um factor imprescindível no desenvolvimento passado, actual e futuro da humanidade, verificando-se se os aspectos teóricos expostos já se encontram patentes e em utilização pela sociedade actual. Para tal, teve-se em conta o presente, os factores negativos e positivos, as motivações para uma imediata implementação do conceito, soluções e as limitações evidenciadas. Deste modo, conclui-se que os investidores das ilhas devem considerar e melhorar os atributos mais criticados, como a gastronomia e a restauração, os transportes e a falta de oferta de actividades lúdicas e guias turísticos. Devem também continuar a valorizar a singularidade do turismo de natureza, sustentável e rural para engrandecer o desenvolvimento económico.

O presente trabalho fundamentou-se em diversas fontes de informação, integrando técnicas de entrevistas, de análise documental e questionários. Esta complementaridade metodológica possibilitou à pesquisa uma maior riqueza e amplitude de informação.

**Palavras-chave:** turismo sustentável; ilhas de pequena dimensão; Ilhas do Triângulo; Açores (Portugal).

## **Abstract**

Nowadays, the term sustainability has become increasingly common and important, aiming to save the environmental, economic, cultural and social aspects, whilst promoting its balance.

Sustainable tourism is increasingly important due to the acceleration of environmental degradation and its impact and ability to undermine economic progress in developing countries. As such, this thesis delves into the important aspects of sustainability in tourism worldwide, and then specifies the case of the Azorean Islands of the Triangle, Pico, Faial and São Jorge as unique ecosystems in the development of tourism.

The experience offered at the destination should be memorable, satisfying visitors and contributing to the repetition and recommendation of the destination. Thus, we intend to present sustainability as an essential factor in the past, present and future development of mankind, making sure that the exposed theory is patented and already in use in the current society. To this end, the present was taken into account, the positive and negative factors, the reasons for an immediate implementation of the concept, solutions and limitations highlighted. We can therefore conclude that the islands' investors should consider and improve the attributes most highly criticized, such as gastronomy and catering, transport and shortage of recreational activities and tour guides. They should also continue to value the uniqueness of nature tourism, sustainable and rural in order to increase the economic development.

This project was based on several sources of information, incorporating techniques, such as interviews, document analysis and questionnaires. This complementary research methodology has enabled a greater range of information and wealth.

**Keywords:** sustainable tourism; small islands; Islands of the Triangle; Azores (Portugal).

# Índice de conteúdos

<b>Resumo .....</b>	<b>i</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>ii</b>
<b>Índice de Gráficos.....</b>	<b>v</b>
<b>Índice de Ilustrações.....</b>	<b>v</b>
<b>Índice de Quadros.....</b>	<b>v</b>
<b>Índice de Tabelas .....</b>	<b>v</b>
<b>Índice de Siglas .....</b>	<b>vi</b>
<b>Agradecimentos .....</b>	<b>vii</b>
<b>1. Introdução .....</b>	<b>1</b>
1.1 Estrutura e Metodologia .....	2
<b>2. O desenvolvimento do turismo .....</b>	<b>4</b>
2.1 Introdução .....	4
2.2 O turismo sustentável .....	4
2.2.1 Diagnóstico do passado – presente – futuro .....	4
2.2.2 As características do turista de natureza.....	7
2.2.3 Factores de êxito do desenvolvimento turístico .....	8
2.2.4 A importância da qualidade de vida e a monitorização do desenvolvimento turístico	9
2.3 O impacto do turismo .....	10
2.3.1 Como afecta os destinos turísticos .....	10
2.3.2 Pegada ecológica do turismo .....	11
2.4 O turismo na economia mundial .....	11
2.4.1 Desenvolvimento turístico e sua caracterização socioeconómica .....	15
2.5 Conclusão e síntese do capítulo .....	16
<b>3. Breve caracterização do turismo nas Ilhas do Triângulo .....</b>	<b>17</b>
3.1 Introdução .....	17
3.2 O caso das Ilhas do Triângulo .....	17
3.2.1 Breve história dos Açores .....	17
3.2.2 Caracterização das Ilhas do Triângulo .....	18
3.2.2.1 Pico - a “Ilha Montanhosa” .....	18
3.2.2.2 São Jorge - a “Ilha das Fajãs” .....	19
3.2.2.3 Faial - a “Ilha Azul” .....	20
3.2.3 Desenvolvimento económico .....	20
3.2.4 Transportes e comunicações.....	21

3.2.5 Gastronomia .....	21
3.2.6 Cultura, Lazer e Desporto .....	22
3.2.7 Conclusão e síntese do capítulo.....	23
<b>4. Aspectos metodológicos e análise do turismo nas Ilhas do Triângulo .....</b>	<b>24</b>
4.1 Introdução .....	24
4.2 Objectivos gerais e fundamentação da escolha do tema .....	24
4.3 Metodologia da investigação.....	25
4.4 Estudo das expectativas dos turistas.....	26
4.5 Estudo das percepções dos residentes .....	27
4.6 Complementaridade das Ilhas do Triângulo.....	28
4.7 Breves referências de pontos evolutivos dos Açores .....	30
4.8 Alguns indicadores turísticos importantes .....	31
4.9 Análise dos questionários.....	32
4.9.1 Caracterização dos turistas .....	33
4.9.2 Avaliação realizada pelos turistas .....	35
4.9.3 Caracterização dos residentes.....	43
4.9.4 Avaliação realizada pelos residentes .....	44
4.10 Conclusão capítulo .....	49
<b>5. Conclusões .....</b>	<b>51</b>
5.1 Síntese .....	51
5.2 Principais resultados, recomendações e limitações .....	51
5.3 Contributos da investigação e linhas de investigação futuras .....	55
<b>Bibliografia.....</b>	<b>57</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>66</b>
Anexo 1 – Quadros.....	66
Anexo 2 – Conceitos .....	71
Anexo 3 – Análise SWOT.....	74
Anexo 4 – Questionários .....	77

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Impacto da recessão económica.....	11
Gráfico 2 – Indicadores do crescimento.....	13
Gráfico 3 – País de Residência dos turistas.....	33
Gráfico 4 – Situação Profissional dos turistas.....	34
Gráfico 5 – Actividades turísticas.....	41
Gráfico 6 – Naturalidade dos residentes.....	43
Gráfico 7 – Situação Profissional dos residentes.....	44

## Índice de Ilustrações

Ilustração 1 – SREA.....	30
--------------------------	----

## Índice de Quadros

Quadro 1 – Matriz de correlações.....	34
Quadro 2 – KMO and Bartlett's Test.....	34
Quadro 3 – Matriz de correlações.....	36
Quadro 4 – KMO and Bartlett's Test.....	36
Quadro 5 – Matriz de correlações.....	37
Quadro 6 – KMO and Bartlett's Test.....	37
Quadro 7 – Matriz de correlações.....	37
Quadro 8 – KMO and Bartlett's Test.....	38
Quadro 9 – KMO and Bartlett's Test .....	38
Quadro 10 – Matriz de correlações .....	44
Quadro 11 – KMO and Bartlett's Test .....	44
Quadro 12 – Matriz de correlações .....	46
Quadro 13 – KMO and Bartlett's Test .....	46
Quadro 14 – KMO and Bartlett's Test.....	49

## Índice de Tabelas

Tabela 1 – Questões realizadas aos turistas.....	35
Tabela 2 – Média de determinados atributos sugerida pelos visitantes.....	39
Tabela 3 – Avaliação realizada pelos turistas às acessibilidades do Triângulos.....	41
Tabela 4 – Opiniões.....	42
Tabela 5 – Questões realizadas aos residentes.....	45
Tabela 6 – Opiniões gerais dos residentes.....	46
Tabela 7 – Opiniões das ofertas turísticas dos residentes no seu concelho.....	47
Tabela 8 – Vantagens, inconvenientes e sugestões.....	48

## Índice de Siglas

APTO	Administração dos Portos do Triângulo e Grupo Ocidental, S.A.
ATA	Associação do Turismo dos Açores
BBC	<i>British Broadcasting Corporation</i>
CMMAD	Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento
DOP	Denominação de Origem Protegida
GDP	<i>Gross Domestic Product</i>
IATA	<i>International Air Transport Association</i>
IGP	Identificação Geográfica Protegida
INAC	Instituto Nacional de Aviação Civil
INE	Instituto Nacional de Estatística
IRC	Imposto sobre rendimento colectivo
IRS	Imposto sobre rendimento singular
IVA	Imposto sobre o valor acrescentado
OMT	Organização Mundial de Turismo
OVGA	Observatório Vulcanológico e Geotérmico dos Açores
PIB	Produto Interno Bruto
PME	Pequenas e Médias Empresas
PNDR	Plano Nacional de Desenvolvimento Rural
POTRAA	Plano de Ordenamento Turístico da Região Autónoma dos Açores
SATA	Serviço Açoriano de Transportes Aéreos
SIDER	Sistema de Incentivos para o Desenvolvimento Regional dos Açores
SREA	Serviço Regional de Estatística dos Açores
TAP	Transportes Aéreos Portugueses
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UE	União Europeia
UNCED	<i>United Nations Conference on Environment and Development</i>
UNCTAD	Convenção das Nações Unidas para o Comércio e Desenvolvimento
WCED	<i>World Commission on Environment and Development</i>
WTA	<i>World Travel Awards</i>

## **“Think globally, decide regionally and act locally”**

By Gonçalo Lobo, *et al.*, in A Scenario Building Methodology to Support the Definition of Sustainable Development Strategies: the Case of the Azores Region, 2005

## **Agradecimentos**

A realização do presente trabalho apenas foi possível devido à disponibilidade e boa vontade manifestada por um conjunto de pessoas que se prontificaram a ajudar, permitindo assim reunir, a partir de diversas fontes, um leque de elementos que possibilitaram obter uma visão abrangente de uma temática que sempre me interessou a mim e aos meus antepassados, familiares e amigos.

Ao Dr. Serpa o meu reconhecimento pelo apoio prestado, pelo entusiasmo e encorajamento em relação à opção que tomei para o meu trabalho e pelo fornecimento de elementos indispensáveis à melhor compreensão do mesmo.

Ao Dr. Simas Santos agradeço o prazer contagiante com que saudou esta minha decisão e pelas múltiplas sugestões apresentadas.

Ao professor Pedro Verga Matos fico-lhe grata pelo estímulo e disponibilidade manifestada em todas as ocasiões.

O meu agradecimento estende-se ao Instituto Nacional de Estatística (INE), Serviço Regional de Estatística dos Açores (SREA) e à Transmaçor, pela disponibilidade demonstrada por algumas pessoas, de modo a que me familiarizasse com determinados conceitos, factores importantes para a realização do presente trabalho.

Por último, desejo deixar uma palavra de muito apreço aos meus amigos e colegas de turma, de uma maneira particular à Sara Gaspar, Patrícia Gonçalves, Lúcia Neto, ao José Melo, João Medeiros, João Martins e ao Mestre Rui Medeiros pelo ânimo e inspirações que me deram.

Gostaria de registar uma palavra muito especial aos meus familiares, sobretudo a meus pais, avós e à minha irmã, pelo acompanhamento e carinho que sempre me prestaram em todos os momentos.



## 1. Introdução

Este trabalho remete para a conservação do património cultural de forma sustentável nas Ilhas do Triângulo açorianas, interligando-se o aspecto ambiental, social, cultural e económico para o desenvolvimento do turismo, de forma a proporcionar benefícios sustentáveis a gerações futuras. Estas ilhas encontram-se no arquipélago dos Açores, uma das sete regiões ultraperiféricas da União Europeia, constituído por nove ilhas de pequena dimensão.

Perante uma crescente preocupação com os impactos negativos que o Homem causa no meio ambiente e suas comunidades, criados em grande parte pelo aumento do desenvolvimento e implicitamente por algumas actividades de turismo, revela-se a necessidade de repensar o modo de exploração praticado no turismo, viabilizando-se a sustentabilidade para um melhoramento ambiental e da qualidade de vida de cada qual como forma preventiva e, até mesmo, correctiva de problemas ambientais.

Um próspero desenvolvimento turístico torna-se um apoio benéfico ao desenvolvimento económico e, como tal, teve-se em conta nesta tese o turismo sustentável, de forma a expor inúmeras atracções turísticas e aumentar a cultura dos visitantes apresentando-lhes mais inovação, diversificação, diferenciação e qualidade.

O conceito de turismo sustentável surgiu por volta dos anos 70 e refere-se ao desenvolvimento que atende às necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras satisfazerem as suas próprias necessidades [23]. Como tal, há que notar que as soluções para corrigir, preservar e aumentar a sustentabilidade não são áreas exclusivamente económicas, mas dependem em grande parte dos seres humanos, tal como referiu Béchir Yahmed em 1976, fundador da revista *Jeune Afrique*, que os principais "subdesenvolvidos não são os povos, são os dirigentes" [107 p.14, 104, 87].

A sustentabilidade do turismo é um processo contínuo, que requer atenção constante, minimizando-se os impactos negativos e praticando-se medidas preventivas e correctivas tais como o incentivo da adopção de práticas mais sustentáveis realizadas tanto pelos turistas como moradores locais, preservando a cultura e o próprio ambiente. Dentro da comunidade do turismo há um crescente consentimento da relevância do turismo sustentável, pois, a longo prazo, garante a viabilidade do turismo e o bem-estar dos meios e pessoas envolventes. Contudo, o crescimento do turismo pode suscitar impactos negativos sobre os recursos naturais, pela sua excessiva e má utilização

(Quadro 1 e 2 no anexo 1). Alguns destes impactos passam por um ambiente nocivo que faz aumentar a poluição e a deterioração da atmosfera, degrada valores ambientais, esgotando a vida marinha e os ecossistemas florestais, desaparecendo flora, fauna e espécies valiosas. É necessária a conservação dos recursos, realizando-se políticas eficazes para encorajar e ajudar as pessoas a participarem no negócio do turismo local para um desenvolvimento económico favorável [90].

O desenvolvimento sustentável é uma estratégia global que visa resolver problemas ambientais num esforço humano como um objectivo comum. Assim como, a promoção do bem-estar, a consciencialização e valorização cultural, aspectos ambientais e espaciais, na preservação e valorização do património natural e na ocupação do solo e aspectos político-institucionais na gestão participativa [103, 84, 60].

Com este trabalho pretende-se colmatar o vazio que existe actualmente na literatura, no que respeita a estudos aplicados especificamente às Ilhas do Triângulo, sendo o principal objectivo a demonstração de como os conceitos derivados da sustentabilidade turística podem ser aplicados no dia-a-dia de cada um, beneficiando de um mundo mais saudável e de uma economia mais favorável sem prejudicar as gerações futuras. Em particular, este documento demonstra a relevância e a utilidade de uma abordagem da evolução do turismo, do seu planeamento e aplicação nos destinos, desenvolvendo indicadores sociais e ambientais, contribuindo para a consciencialização da população para o mundo que a rodeia.

Nenhuma disciplina por si só pode abranger toda a complexidade existente sobre os assuntos que nela se debatem, deste modo, no trabalho apresentado há que ter em conta que não se vão deparar com todos os possíveis temas da cultura ou do ambiente que poderiam ser abrangidos, pois tal não seria possível realizar numa mera tese. Tal facto deve-se em grande parte à globalização, cada vez mais presente, que leva ao constante aumento das descobertas científicas e inovações que apenas especialistas conhecem profundamente.

## **1.1 Estrutura e Metodologia**

A elaboração da estrutura proposta fundamenta-se no referencial teórico alusivo à sustentabilidade do turismo, inserindo-se essencialmente nas ciências sociais e análises estatísticas. Na preparação da tese foram aplicadas as regras metodológicas comuns de pesquisa no âmbito das ciências sociais, percorrendo as etapas tradicionais do método científico de investigação. Para um maior aprofundamento do tema, foi

utilizado o contacto directo com determinadas pessoas desta área que auxiliaram com a informação necessária para a conclusão do trabalho.

Este trabalho está organizado em três partes essenciais, sendo apresentada inicialmente uma parte introdutória, definindo-se o tema e o que se pretende com ele, referindo-se as explicações necessárias do que irá decorrer ao longo do relatório.

Na segunda parte encontram-se as abordagens teóricas do tema, explicando no que consiste, qual a sua importância e como está presente a nível mundial.

A terceira parte refere a aplicação mais concreta ao caso das Ilhas do Triângulo açorianas, e uma exploração mais profunda deste tema, apresentando a utilização da metodologia da investigação, caracterizando estes espaços, a evolução do turismo e particularmente as características que as ilhas possuem para oferecer.

O quarto capítulo exhibe as referências metodológicas, expondo objectivos e o estudo dos questionários realizados a residentes e turistas das Ilhas do Triângulo, debatendo-se os resultados. O trabalho de campo foi desenvolvido no período compreendido entre 2009/2010, através de estadias nas ilhas de duração irregular.

No último capítulo apresenta-se uma síntese final da tese, expondo as principais conclusões em resposta à principal questão do trabalho e aos objectivos expostos inicialmente. Denotam-se as referências bibliográficas, assim como as limitações e dão-se sugestões para posteriores melhoramentos através do reconhecimento da sustentabilidade como um objectivo a alcançar, sendo muito importante para um próspero desenvolvimento económico.

## **2. O desenvolvimento do turismo**

### **2.1 Introdução**

Neste capítulo apresenta-se o conceito de turismo sustentável, tendo em conta a sua evolução e caracterização, estabelecendo as suas relações com as comunidades que o rodeiam. Inicia-se esta secção com breves definições e descrições, referindo-se o impacto do turismo em Portugal, dando-se ênfase aos Açores.

O turismo é muito importante, e por este motivo evidenciam-se as consequências e possíveis monitorizações para exequíveis aplicações. Por último, encerra-se o capítulo com uma breve descrição do turismo, onde este denota uma elevada importância, que contribuiu em parte na motivação para a realização deste trabalho.

### **2.2 O turismo sustentável**

#### **2.2.1 Diagnóstico do passado – presente – futuro**

O turismo tem vindo a evoluir desde o século XIX, através do repouso, cultura, negócios, saúde, vida profissional e relações familiares e de amizade como principais objectivos. Este iniciou-se com a Revolução Industrial, onde os deslocamentos tinham como intuito fundamental o lazer. Contudo, tanto na Grécia Antiga como no Império Romano o turismo já era muito importante na cultura, diversão, religião, desporto e até mesmo na saúde. Foi no final do século XVI que surgiram as palavras essenciais desta vertente, como turismo e turista, pelo costume de mandar os jovens aristocratas ingleses para fazerem uma *gran-tour* no final de seus estudos [5].

A crise de 1929 e a Segunda Guerra Mundial, afectaram negativamente o turismo, porém em meados de 1950 ocorreu um crescente progresso deste sector devido à estabilidade social e à recuperação económica de determinados países, surgindo a sociedade do bem-estar, com a finalidade de fugir das cidades, aproveitando os tempos livres para conhecer novos produtos e locais. A melhoria das condições de vida da população devia ser adquirida através da satisfação das necessidades económico-financeiras, considerando o ambiente como mero fornecedor dos recursos naturais indispensáveis à produção. Não se consideravam os danos causados ao ambiente e aos valores humanos, onde o avanço tecnológico e as descobertas científicas eram os únicos factores relevantes. Contudo, principalmente os países desenvolvidos, começaram a aperceber-se do crescente aumento dos problemas ambientais e sociais denotando-se que além da interdependência económica mundial, existe também a interdependência

ambiental, pois qualquer problema ambiental pode ter uma enorme abrangência pelos seus efeitos não se circunscreverem apenas à área de ocorrência [87, 30].

Embora Gómez (1997) e outros autores considerem que o desenvolvimento sustentável é gerado entre o final do séc. XIX e o início do séc. XX, o conceito começou a ser aplicado mais fielmente nos finais do séc. XX, debatendo-se ainda actualmente, e evoluindo consoante as necessidades que o Homem defronta [87]. Pois “todo o processo de desenvolvimento é feito pelo Homem e para o Homem. Só é considerado desenvolvimento quando traz uma melhor qualidade de vida, de longo prazo e não quando acumula riquezas e compromete o ambiente.” [87 pp. 32, 82, 32].

O turismo possui uma natureza complexa e dinâmica com potencial para melhorar a tomada de decisões de sustentabilidade e do desenvolvimento económico. Actualmente, o agente principal no mercado do turismo é a sustentabilidade, encontrando-se em constantes mudanças, logo, é necessário considerar no seu desenvolvimento factores de curto e de longo prazo, analisando e identificando as tendências do mercado e os meios e previsões económicas a que se terá acesso, aplicando-se os conhecimentos adquiridos em segmentos específicos de mercado.

No primeiro Tratado da União Europeia, o Tratado de Maastricht em 1992 foi abordado o conceito da sustentabilidade, referindo que “(...) atribui-se os seguintes objectivos: a promoção de um progresso económico e social equilibrado e sustentável, (...) um crescimento sustentável e não inflacionista, um alto grau de competitividade e de convergência dos comportamentos das economias, um elevado nível de protecção e de melhoria da qualidade do ambiente e da qualidade de vida (...)”. Posteriormente em 1995 entrou em vigor Schengen eliminando os controlos fronteiriços nos países da União Europeia (UE), contribuindo estes factores para a expansão do turismo [96].

Assistiu-se ao começo da consciencialização da população sobre a degradação do ambiente e a preocupação em estudar as causas, possíveis soluções e as alternativas para os problemas. Foi neste contexto que surgiu o conceito de sustentabilidade, considerando-a como o caminho a ser desenvolvido para alcançar níveis adequados de qualidade de vida. Este tipo de desenvolvimento supõe preservar valores morais de bem-estar através do uso racional dos recursos e dos direitos, em que assenta a liberdade, justiça, solidariedade e a equidade social, revendo e adequando as políticas de gestão ambiental, populacional e administrativas, de modo a que elas garantam uma harmoniosa relação entre a dinâmica da sociedade e a natureza, o que só pode ocorrer com profundas mudanças nas estruturas e processos das sociedades [115, 110].

Os princípios de sustentabilidade são aspectos do desenvolvimento turístico que contribuem para a promoção dos sectores público e privado e geram benefícios para as comunidades de acolhimento. Como se denota nos gastos turísticos os visitantes desfrutam de um padrão de vida mais elevado que os moradores locais, originando mais capital para a crescente evolução da economia [97]. Os investimentos públicos em turismo são ferramentas importantes para criar maior valor agregado na região [119].

Inúmeros locais utilizam o turismo como meio de desenvolvimento económico, planeando e expondo novas atracções e produtos, realizando publicidade através dos média, para alcançar um desenvolvimento turístico sustentável mediante a captação de novos mercados e da regulação da sazonalidade [82].

As finalidades do turismo encontram-se no meio social, permitindo garantir às populações as condições essenciais para a melhoria da qualidade de vida; na economia, que contribui para a solução do problema económico como factor de dinamização da actividade económica global; na territorialidade, na contribuição da compensação ou atenuação dos desequilíbrios regionais; no património, de forma a proteger ambiente e valorizar o património cultural; e na cultura que é muito importante para o turismo, sendo um instrumento de promoção e divulgação de um herança de conhecimentos, atitudes e experiências que contribuem para criar novos valores [83].

O desenvolvimento sustentável enfatiza dois aspectos importantes, os limites ecológicos e, por tal, a impossibilidade de um crescimento contínuo num planeta finito e a solidariedade com as gerações futuras, levando à necessidade de preservar os recursos naturais e ambientais para maximizar o seu bem-estar e qualidade de vida [87, 41].

Existem variadíssimas definições e interpretações sobre o conceito de sustentabilidade, no entanto, coincidem em grande parte nos seus objectivos. Existem duas características fundamentais para este conceito, onde este é uma busca, pelo que não é possível afirmar que o desenvolvimento sustentável de um país pode ser alcançado em pouco tempo, nem que há uma referência precisa para avaliar o nível de desenvolvimento sustentável de um local, mas sabe-se que a sustentabilidade é um processo multidimensional que ainda deve ser esclarecida pela ciência [87] (Anexo 2).

Porém a nova moda turística é o ecoturismo, relacionada com o turismo sustentável, onde a pesquisa por locais com ambientes intactos e animais em estado selvagem, é uma constante. O ecoturismo é um termo relativamente novo, referindo-se segundo Ceballos como turismo baseado na natureza, viajando-se para zonas relativamente imperturbadas, não contaminadas e intactas, com o objectivo específico

de estudar, observar ou desfrutar da paisagem ajudando o planeta onde as pessoas podem participar activamente na preservação das áreas protegidas que estão visitando. O ecoturismo intervém na diversificação da economia, gerando investimento para o desenvolvimento dos locais turísticos, principalmente nas áreas mais isoladas, que não retém benefícios económicos de outras actividades devido à sua localização [116].

A sustentabilidade económica, princípio que assegura que o desenvolvimento é economicamente eficiente, é muito importante, pois os recursos presentes em cada destino turístico fruem na criação de fundos, aumentando a rentabilidade de cada local, como no seu potencial de crescimento e na possibilidade de preservação e conservação do mesmo ao se aplicar o dinheiro recebido dos turistas nas soluções propostas e desenvolvendo novos meios de sustentabilidade. Logo, pretendem-se aumentar os benefícios do turismo pelo reconhecimento das melhores práticas, normas e sistemas de gestão da intervenção na qualidade das actividades turísticas, diminuindo os efeitos negativos, através de uma aplicação optimizada do excedente criado pelos visitantes (Quadro 3 no anexo 1). No entanto, além desses impactos negativos, o turismo também pode desempenhar um papel positivo na conservação dos recursos naturais, através da criação de relações sinérgicas positivas entre o turismo, biodiversidade, e a população local através da aplicação de estratégias de gestão apropriadas [117].

### **2.2.2 As características do turista de natureza**

O comportamento do mercado turístico tem vindo a sofrer alterações, emergindo cada vez mais o turista que busca a Natureza, fugindo ao quotidiano, ou seja, ao stress que vigora no seu dia-a-dia. O mercado tem estado com atenção aos factores que os viajantes buscam nos destinos, verificando-se novas tendências, tanto do lado da oferta como da procura. O recente turista de natureza manifesta uma sensibilidade pelo meio ambiente expondo a sua preocupação no uso adequado dos recursos ambientais, demonstrando um aumento de visitas a espaços naturais (Quadro 4, 5 e 6 no anexo 1).

O Perfil de Mercado Psicográfico relata que a definição do “novo turista” apresenta como características, um consumidor “verde”, sensível a culturas locais, consciente das questões ambientais, de justiça social e das suas decisões, mais independente, aventureiro, que prefere itinerários flexíveis e espontâneos, levanta-se muito cedo e com gosto para desfrutar da natureza, foge à massificação, busca o bem-estar e a qualidade de vida, avalia prévia e cuidadosamente os produtos turísticos,

procura experiências desafiantes e autênticas, deseja contribuir para um impacto positivo no destino e é motivado para a aprendizagem e auto-realização [92].

### **2.2.3 Factores de êxito do desenvolvimento turístico**

O turismo de hoje em dia é um sector estratégico, tal como outra indústria, localizando-se espontaneamente nas áreas mais favoráveis. A sustentabilidade por sua vez, não se encontra em todos os destinos turísticos, mas apenas onde a sociedade a desenvolva, é um compromisso que depende dos cidadãos, no local onde vivem e nos sítios visitados, caso contrário ambos os lugares propagam o declínio sustentável e por sua vez os benefícios económicos e sociais gerados, associados a este tipo de turismo.

A procura turística gera-se devido a alguns determinantes, tais como factores estruturais, no crescimento da economia e modo de vida; conjunturais, no tipo de procura, permanências e preço dos serviços; e psico-sociológicos, no carácter dinâmico, irracional e inconstante, pois nos dias que correm os turistas procuram cada vez mais locais com um ambiente saudável e preservado ecologicamente. No primeiro caso encontram-se factores como a demografia, a densidade populacional, o processo científico e técnico e os transportes, no segundo deparam-se as variações cambiais e a inflação e por último as novas preferências e os círculos concêntricos. Também se podem referir factores estruturais de desequilíbrio, como a sazonalidade, a imobilidade da oferta, concentração dos recursos turísticos e a saturação e sobrecarga turística [47].

O turismo constitui um dos sectores de actividade de crescimento económico mais rápido, tornando-se o fenómeno social e orçamental mais importante do século vinte, sendo um fenómeno de massa em muitos países. De acordo com o estudo "Turismo 2020" da Organização do Mundo Turismo, a taxa anual de crescimento do turismo para as próximas décadas será cerca de 4% para as chegadas de turistas internacionais, no global (mais de 1.500 milhões de turistas internacionais) e na Europa estima-se que duplique nos próximos 20 anos [82].

O património turístico contém um conjunto potencial de bens materiais à disposição do Homem que podem utilizar-se mediante um processo de transformação de meios técnicos, económicos e financeiros, para satisfazer as necessidades turísticas. Necessidades estas que passam por atracções como a cultura, tradições, restauração, animação, paisagens, entre muitos outros, isto é, bens e serviços que se referem como recursos e se podem proclamar como recursos turísticos, tornando mais apelativa a



estadia dos visitantes, fazendo com que retornem mais rapidamente aos destinos que demonstraram apresentar mais qualidade ou interesses a cada indivíduo [87].

Em suma, para o êxito do desenvolvimento turístico há que ter em conta diversos factores e quais são os que estão de acordo com cada nicho de mercado, explorando-se os mais relevantes. Contudo, como o número de destinos turísticos continua a crescer, é cada vez mais difícil para estes, se diferenciarem uns dos outros.

#### **2.2.4 A importância da qualidade de vida e a monitorização do desenvolvimento turístico**

O turismo pode ser considerado essencialmente como um processo de produção de matérias-primas que são transformadas em produtos finais que depois são vendidos aos consumidores. No caso das zonas ambientais, muitas dessas matérias-primas são componentes do capital social, natureza, biodiversidade e até mesmo de edifícios [118].

A excessiva dependência do turismo apresentada em algumas áreas, inclusive no caso em investigação, pode colocar a economia da zona de acolhimento num elevado risco. A economia do turismo exposta nos Açores é relativamente pequena, pois a zona não é de grande dimensão e não possui muita população, manifestando recursos limitados. Vários riscos estão relacionados com a excessiva dependência do turismo, incluindo uma desaceleração económica nos países dos viajantes, terrorismo internacional, conflitos políticos regionais, a epidemia de doenças e desastres naturais. Para além das externalidades económicas, os possíveis custos sociais também devem ser mencionados. O afluxo de pessoas que viajam e interagem na comunidade de destino exerce pressão sobre os factores referidos, contudo, estes ainda não têm muito impacto no caso em questão, pois a quantidade de turistas até aos dias de hoje não é suficientemente elevada de forma a referi-los como factores negativos ([62; 111; 92]).

A qualidade de vida das gerações de hoje depende em grande medida da qualidade de vida que as famílias anteriores tiveram e como protegeram e desenvolveram os territórios envolventes da sua comunidade. Da mesma forma, o bem-estar e a qualidade de vida das gerações futuras dependem substancialmente da utilização prudente e protectora que a geração actual exerce sobre o meio ambiente.

O turismo desfruta de imensas actividades e dependendo de quem o exerce terá diferentes funcionalidades, por exemplo, para o homem comum é mais uma actividade de entretenimento, para os intelectuais é uma forma de adquirir conhecimento, como educação alternativa, para a grande massa trabalhadora pode ser uma fonte de emprego,

e para os grandes empresários será uma fonte de grandes lucros [16]. Sendo assim, cada género de turista irá aplicar a educação que detém, na sua visita, monitorizando o seu comportamento para com o meio ambiente envolvente.

A monitorização do turismo sustentável encontra-se muitas vezes em falta nos destinos turísticos e tem sido identificado como um requisito fundamental para a criação de uma visão alargada e aprendizagem colectiva dentro da comunidade. No caso em estudo, os Açores, são a região com mais projectos de Educação Ambiental *per capita*, de 25 por 100 mil habitantes [97].

## **2.3 O impacto do turismo**

### **2.3.1 Como afecta os destinos turísticos**

A conservação e o turismo não são necessariamente contraditórios, por vezes eles podem apoiar-se mutuamente. Para a atracção de mais visitantes que estão dispostos a pagar pelos benefícios da sustentabilidade, podem-se utilizar factores como a prestação de informações e educação ambiental, empregando os recursos dispendidos pelos turistas no financiamento da conservação ambiental.

Podem-se definir como os quatro factores principais do turismo o ambiente social, a economia, as oportunidades e o meio ambiente. O primeiro factor afecta a comunidade no carácter regional, moral, confiança e cortesia; intercâmbio cultural e mudanças demográficas; pode perturbar a vida dos moradores locais e levar à saturação de visitantes estimulando a migração. A economia pode levar a gastos públicos desnecessários, aumenta as oportunidades de emprego, melhora o investimento e o desenvolvimento, aumenta lucros de empresas locais e o seu potencial, estimulando a economia local e regional. As oportunidades afectam a acessibilidade da habitação, educação, centros de investigação, auxiliam o desenvolvimento e a manutenção da segurança pública, criam novas actividades e atracções culturais, melhoram a promoção da área e aumentam a disponibilidade de instalações recreativas. O meio ambiente pode ser afectado pela conservação e valorização das áreas naturais mudando a aparência de uma área local e pela poluição sonora e utilização de recursos naturais pelos moradores [108]. Deste modo, os factores referidos anteriormente exemplificam como o turismo afecta os destinos e alguns dos impactos negativos e positivos que pode trazer.

O impacto do turismo na sociedade e os seus resultados ambientais devem ser considerados em conjunto com o embate económico e seus benefícios, garantindo que as comunidades utilizam e desfrutam do turismo como uma indústria legítima.

### 2.3.2 Pegada ecológica do turismo

O conceito de Pegada Ecológica foi criado por William Rees e Mathis Wackernagel, para calcular a área de terreno produtivo necessária para sustentar o nosso estilo de vida, de forma a determinar o espaço produtivo biológico que requer cada ser humano pelo seu estilo de vida, assim como a quantidade de planetas Terra necessitaria a população mundial se todos tivessem determinados hábitos diários [21].

Em 2005 a pegada ecológica era 20% maior do que a capacidade de regeneração do planeta, ou seja, é necessário mais de um ano e dois meses para a Terra regenerar o que é utilizado num ano. Medindo a pegada ecológica de uma população é possível medir este impacto, possibilitando de uma forma mais cautelosa a organização dos recursos ecológicos. [17]. A pegada ecológica pode ser disseminada através de simples acções de cada ser humano, como por exemplo reciclar e reutilizar, poupar energia e água, na utilização dos transportes públicos, evitando a poluição e constante degradação do meio envolvente, prevalecendo os benefícios do ambiente.

### 2.4 O turismo na economia mundial

O turismo sustentável reflecte os interesses de desenvolvimento global, para garantir a oferta de produtos turísticos de qualidade e evitar ou reduzir os impactos negativos, principalmente sobre o desenvolvimento natural e sócio-cultural.

A crise económica que se sofreu recentemente influenciou negativamente o turismo, ocorrendo uma queda das receitas, falta de crédito, aumentou o desemprego que levou à diminuição das reservas de dinheiro auferidas pelos utentes, logo menos gastos em viagens, causando uma queda da confiança e da procura neste mercado [121].

“No contexto económico mundial denota-se que a crise económica internacional continuou a condicionar a actividade turística. Em 2009 o cenário de crise económica internacional manteve-se presente em todos os grandes blocos económicos, como o Japão e a União Europeia a registarem as maiores quebras homólogas no PIB, -5,2% e -4,2%, respectivamente. Este ano registou a mais grave recessão económica desde a 2ª Guerra Mundial, tendo motivado uma abrangente intervenção pública nas economias, permitindo atenuar a quebra na procura, o risco e incerteza junto dos mercados financeiros.” [63]. No

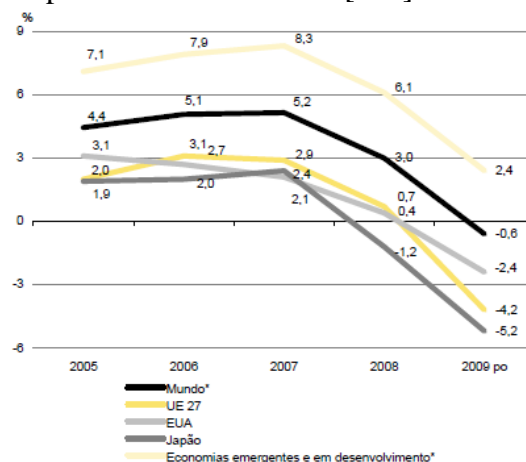


Gráfico 1 - Impacto da recessão económica

âmbito económico, o turismo pode ter um efeito positivo sobre o emprego, PIB, estimula novas actividades económicas e aumenta o potencial de um território para o desenvolvimento endógeno [31].

Segundo o relatório das tendências globais de 2009 [121] as previsões são piores do que se esperava, onde as chegadas a novos destinos caíram 8%, os hotéis 16% e as vendas em viagens 14%. Para fazer face, o governo implementou pacotes promocionais, de forma a estimular o aumento do turismo e as companhias também tomaram medidas de forma a aumentar os seus rendimentos e atenuar os seus gastos, reduzindo o pessoal, criando reestruturações e investimentos on-line. A International Air Transport Association (IATA) referiu que a indústria do turismo sofreu uma perda de 40% nos 12 meses precedentes até 07/2009, comparativamente com os 12 meses anteriores.

A recuperação da economia está prevista a partir de 2013, com economias emergentes retirando o mundo da recessão. Esta espera denota-se pelos desempregos e pelos indivíduos com menores condições de vida que tentam aumentar a sua poupança. Contudo, nos diversos países manifestam-se mudanças, tentando aumentar as receitas turísticas. Na América, Obama incentivou os seus ouvintes a fazerem voluntariado, compensando-os com subsídios. O Gross Domestic Product (GDP), medida básica de desempenho global de um país a nível económico, isto é, o valor de mercado de todos os bens e serviços finais realizados dentro das fronteiras de um país em um ano, estimou uma diminuição de 2,6% em 2009, na América do Norte [121].

No Reino Unido abriram hotéis temporários que são pré construídos e podem ser facilmente demolidos, tendo como objectivo o aumento do turismo, essencialmente nas áreas urbanas. Neste país previu-se uma perda de 4% em 2009. Em África, a visita do Presidente Obama teve um efeito assolador, colocando Ghana como um destino turístico mais conceituado. África obteve um dos maiores índices de crescimento, de 3% em 2008, potenciado por investimentos na área do turismo e pelo aumento da qualidade nos seus serviços. A Ásia baseia o seu desenvolvimento turístico no golfe, atingindo como alvo golfistas nacionais ou internacionais que pretendem ter gastos mais elevados, abrangendo pessoas mais abastadas e com diferentes estilos de vida [121].

A Malásia e a Tailândia lideram a nível de pacote, pois para além do desporto possuem resorts formidáveis, aventura e eco-turismo. A América Latina destaca-se pela luxúria investindo em infra-estruturas, de forma a chamar a atenção da classe rica quando a crise se disseminar, adquirindo os turistas da América do Norte, Europa e Ásia Pacífica. Os turistas beneficiarão de eco-luxo, isto é, luxo disponibilizado no meio

ambiente, como nas regiões mais ecológicas, exemplificado pela Amazónia e Patagónia. O *World Wealth Report* referiu que os americanos latinos sofreram o menor impacto na crise mundial, registando uma queda de 6%, enquanto que a média global foi de 20% em 2008. Na Europa há oferta de serviços de turismo baseados em exuberância para atingir massas, oferecendo valor acrescentado aos clientes consoante o gosto de cada qual, antes, durante e depois da viagem realizada. Deste modo são efectuados serviços personalizados na maior massa abrangida, persuadindo os consumidores ao aumentarem a sua satisfação e a lealdade aos serviços que lhes forem prestados, engrandecendo as margens dos vendedores. Estes serviços são disponibilizados essencialmente a pessoas com rendimentos superiores, pois são considerados de luxo [121].

A procura turística internacional aumentou cerca de 24% entre 1998 e 2004, porém a Europa alcançou um crescimento de 16,4% e Portugal à volta de 3%, onde pela primeira vez Portugal não conseguiu acompanhar o desenvolvimento turístico da UE, perdendo competitividade. Contudo notou-se o aumento da procura interna, de 58%, que veio diminuir o impacto do baixo crescimento turístico.

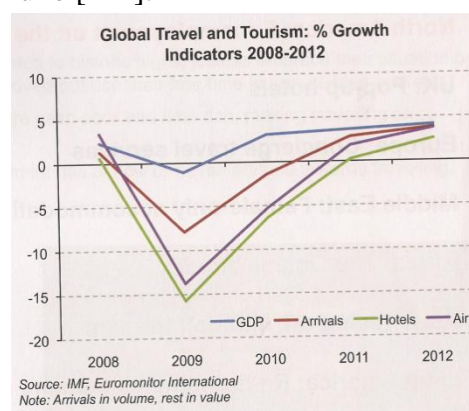


Gráfico 2 - Indicadores do crescimento

Espera-se que a União Económica e Monetária reforce a integração económica, garanta a estabilidade dos preços, elimine as variações cambiais e produza uma baixa generalizada das taxas de juro, de modo a favorecer a UE a longo prazo. Este espaço intracomunitário vai adquirir as características de um turismo doméstico, possibilitando a inovação e exploração de novos produtos e serviços nos novos mercados, funcionando a Europa como um Estado único. A entrada em vigor do Euro veio ajudar na eliminação de riscos e custos cambiais e numa maior harmonização fiscal, aumentando a mobilidade das pessoas pelo incremento das simplificações e menores custos e consequentemente ao acréscimo do turismo e da concorrência intra-europeia [65].

Em Portugal são realizados planos de ordenamento nas áreas litorais, zonas protegidas e áreas prioritárias ao desenvolvimento turístico. Estes factores dão ênfase ao turismo rural e a arquitecturas adequadas pelas suas características históricas e culturais, trazendo uma nova dimensão do desenvolvimento sustentável [109].

O turismo português tem como suporte básico a diferenciação do produto e a qualidade de oferta no estilo e atitude cultural, dois dos factores que têm vindo a ser

melhorados constantemente, sendo um dos mais importantes sectores da economia portuguesa, representando cerca de 8% do PIB [121].

Desde 2003 ouve um aumento de 35,3%, influenciado pelos residentes que realizam turismo doméstico, demonstrando um acréscimo do valor acrescentado bruto de 7,4%, enquanto que a economia portuguesa cresceu apenas 3,8%. O aumento do crescimento económico proporcionou-se pelo aumento da população, do mercado interno, do consumo e do emprego. Porém, em contrapartida, ocorreu a diminuição dos recursos do território, a nível demográfico, geográfico, ambiental, social e cultural, através da descaracterização paisagística, degradação da qualidade ambiental, criação de rupturas sociais, provocando mutações na cultura e costumes das comunidades locais, levando a uma crise de identidade. Remetendo aos postos de trabalho, Portugal deu origem entre 2003 e 2005 a um aumento de 5,6%, isto é, 23 mil postos de trabalho, e no total da economia diminuíram 0,4%, perdendo-se à volta de 18 mil postos de trabalho, empregos estes que resultaram essencialmente de serviços e bens [121].

Em 2009, Lisboa foi a grande vencedora de prémios *World Travel Awards* a nível europeu, ao arrecadar os galardões para o Melhor Destino Europeu, o Melhor Destino para *City Breaks* e o Melhor Destino de Cruzeiros, e em 2010 foi nomeada novamente para quatro prémios em quatro categorias, as três identificadas anteriormente e para o Melhor Porto de Cruzeiros Europeu. Classificados pelo “The Wall Street Journal” como correspondentes aos “Óscares do Turismo”, os *World Travel Awards* distinguem os melhores exemplos de boas práticas neste sector a nível mundial [26]. Também foi eleita o “Melhor Destino Europeu 2010 – A Escolha dos Consumidores”, com base nos resultados da votação numa lista de dez cidades proposta pela Associação dos Consumidores Europeus, uma entidade independente com sede em Bruxelas [18].

No nosso país denotamos uma concentração espacial nos mercados degradando a qualidade e inovação. Deverá realizar-se uma oferta mais diversificada, com promoção da diversificação, qualidade e inovação, fugindo ao óbvio, como o sol e o mar, através da valorização do que a natureza oferece. Não se poderá esquecer o mercado interno, dando ênfase e exercendo melhor marketing dentro do próprio país. Em suma, é necessário modificar a estratégia de Portugal, de forma a chamar a atenção de mais turistas e expandir o seu desenvolvimento e economia [121].

Os Açores são uma utopia não contemplada aos olhos e às expectativas de todos. As utopias são válidas e até necessárias para um mais rápido desenvolvimento de determinados locais. Contudo, factores como a dependência externa, a reduzida dimensão, o isolamento, a ultra-periferia e a fragilidade dos recursos endógenos, ambientais, culturais, humanos, financeiros e institucionais, têm sido frequentemente invocados para justificar o atraso ou a particular vulnerabilidade dos destinos turísticos insulares de pequena dimensão, independentemente da fase do ciclo de vida em que se encontram. Por outro lado, num cenário de concorrência global, essas ilhas têm de competir com um leque muito variado de destinos, pelo que precisam oferecer experiências turísticas singulares, que as diferenciem<sup>1</sup> [18].

Os Açores são considerados o segundo melhor destino turístico para a observação de cetáceos, estando a ilha do Pico em destaque nesse sector. A diversidade natural e a proximidade das três ilhas são fundamentais na redução de custos de deslocação, isto é, nas viagens inter-ilhas que os turistas podem usufruir [4].

Os operadores turísticos para responderem às procura do mercado, contribuíram no aumento da sensibilização em países de recepção utilizando estratégias para a promoção da sustentabilidade no turismo, pois são factores fundamentais na cobertura do diferencial entre a sensibilização dos principais mercados e a falta de atenção dos fornecedores nos destinos. Ao mesmo tempo, a disponibilidade de "última hora" não chegou apenas ao custo da qualidade e atendimento ao cliente, mas também aumentou a incerteza dos negócios e relações entre os prestadores de serviços e intermediários. A fim de garantir uma posição de liderança no mercado operadores turísticos fornecem a compra de serviços de turismo em massa e vendem-nos a preços atraentes [36].

#### **2.4.1 Desenvolvimento turístico e sua caracterização socioeconómica**

Segundo a Organização Mundial do Turismo, em 2010 a movimentação de turistas no mundo aumentou 7%, atingindo 935 milhões de visitantes. O turismo em 2009 decresceu 4% e em 2008 atingiu 913 milhões de visitantes e é a actividade do sector terciário que mais dinheiro movimenta no mundo, mais de US \$ 4 trilhões (2004), isto é, aproximadamente € 3 biliões<sup>2</sup>. Tal ramo é de fundamental importância para o profissionalismo do sector turístico e necessário para a economia de diversos países que apresentam um notável potencial [15].

---

<sup>1</sup> No próximo capítulo referem-se os Açores mais pormenorizadamente.

<sup>2</sup> Tendo em conta a cotação de 1,3317 do euro face ao dólar comercial dos Estados Unidos apresentado no site <http://cotacao dolarhoje.blogspot.com/2009/11/arquivo-historico-euro-x-dolar-desde.html>

O governo por outro lado está a incentivar o turismo, preservando a esperança de credibilidade internacional, gerando divisas valiosas. Estes protagonistas argumentam que o turismo pode quebrar barreiras e acelerar o desenvolvimento económico; que o turismo constitui um raro canal de comunicação; que permite que os estrangeiros possam aprender sobre a cultura, e que a viagem fomenta amizades entre os povos [61].

Buarque [58 pp.25] define desenvolvimento local “como um processo endógeno de mudança, que leva ao dinamismo económico e à melhoria da qualidade de vida da população em pequenas unidades territoriais e agrupamentos humanos”. É um desenvolvimento baseado na existência de características sociais, políticas, ecológicas e de um meio técnico-informacional.

As Ilhas do Triângulo são locais que podem contemplar o sucesso do turismo, pois possuem os recursos bases e potenciais territórios. Nestas ilhas encontramos paz, esplêndidos recursos naturais, belas paisagens que são facilmente visitáveis e em curtos períodos de tempo. Para os adeptos de longos períodos também não faltam territórios em redor por explorar, essencialmente para os mais aventureiros. Desta forma, o desenvolvimento do turismo está relacionado com as suas características socioeconómicas, desenvolvendo-se consoante as necessidades dos visitantes.

## **2.5 Conclusão e síntese do capítulo**

Neste capítulo notou-se que ainda não possui uma definição clara e concisa, desenvolvendo-se consoante as necessidades que o Homem manifesta na sociedade.

Desta forma, o turismo é uma actividade com grande potencial para o desenvolvimento económico. Para tal, devem-se reduzir os consumos dos recursos naturais, aumentar a internacionalização, inovar nos produtos e serviços apresentados e realizar uma crescente integração a nível económico e empresarial.

No próximo capítulo dá-se ênfase ao caso prático das Ilhas do Triângulo.



### **3. Breve caracterização do turismo nas Ilhas do Triângulo**

#### **3.1 Introdução**

Anteriormente foi referida a evolução do turismo numa escala mundial, enunciando os seus principais aspectos e características. No capítulo que se segue descreve-se o modo de utilização do turismo como meio de desenvolvimento da região, apresentando a sua caracterização sócio-económica.

A sustentabilidade é um termo relevante e como tal estabelecem-se suas ligações com os visitantes e moradores, referindo o impacto que o turismo causa na natureza.

#### **3.2 O caso das Ilhas do Triângulo**

“O apelo da Natureza envolve e seduz o turista. Graças às parcerias público-privadas, as 5 ilhas de coesão apresentam um portfólio de novos projectos que assentam na inovação, na simplicidade e no desenvolvimento do turismo sustentável” [67 pp.15].

##### **3.2.1 Breve história dos Açores**

As características únicas das ilhas, tais como, a vulnerabilidade, o isolamento e o carácter periférico transmitem-nos a fragilidade e instabilidade económica, mas também um “poder” inconfundível. Pelo crescente desenvolvimento e interesse em certas actividades como o gosto pela natureza e a curiosidade em conhecer novas culturas, colocam-se desafios específicos ao nível da sustentabilidade das pequenas ilhas [68].

Os Açores são uma região composta por nove ilhas, divididas em três grupos de origem vulcânica, o grupo oriental, formado por São Miguel e Santa Maria, o grupo central, formado pelas ilhas Terceira, Faial, Pico, São Jorge e Graciosa, e o grupo ocidental, formado pelas Flores e Corvo. A sua localização na zona central do Atlântico Norte, fez com que as ilhas açorianas constituíssem durante séculos uma autêntica encruzilhada nas rotas transatlânticas [71].

O arquipélago dos Açores encontra-se organizado como uma região autónoma, com as mesmas condições jurídicas de Portugal Continental, mas com poderes autónomos exercidos por uma assembleia eleita ao nível regional, integrando a União Europeia com o estatuto de região ultraperiférica (Declaração anexa ao Tratado de Maastricht, 1992). Deste modo, desfrutam de alguns benefícios em termos de incentivos e apoios comunitários, permitindo aos investidores a criação de empresas usufruindo de todas as vantagens comparativas que esta região proporciona ao estímulo do

investimento. Porém, também frui de alguns constrangimentos económicos de carácter permanente, como a sua dimensão, dispersão e a distância aos principais mercados.

As ilhas estendem-se por uma faixa com cerca de 600 km, apresentando uma área total de 2330 km<sup>2</sup> e estão situadas numa zona de grande actividade sísmica e vulcânica, na junção de três placas tectónicas [74]. Os Açores estão situados numa área anticiclónica, com um clima subtropical com condições climáticas privilegiadas [37].

O Arquipélago possui uma vasta área marinha, com vulcões submarinos activos, ecossistemas complexos e formas de vida. Nas águas do Arquipélago são também frequentes variadas espécies de cetáceos, o que fez com que o *National Geographic* escolhesse este local como um dos melhores para a observação de cetáceos [67].

A Secretaria Regional da Agricultura e Florestas tem vindo a desenvolver ao longo dos anos actividades no campo de recreio e lazer, na perspectiva de oferecer às populações, espaços dignos de proporcionar aos seus utentes um saudável contacto com a natureza, através da criação de Reservas Florestais de Recreio, existindo actualmente na Região cerca de 29 Reservas, as quais ocupam uma área de cerca de 570 ha [19].

Estamos perante um caso único de desenvolvimento integrado e harmonioso entre o ser humano e a natureza transmitindo-se um caso pedagógico de desenvolvimento sustentado para as futuras gerações.

### **3.2.2 Caracterização das Ilhas do Triângulo**

Os Açores são um arquipélago deslumbrante composto por grande diversidade, entre o verde das fajãs e azul do mar, onde a mãe Natureza deu origem a belos recantos. Um paraíso isolado que continua perdido na natureza a preservar e a redescobrir, no meio da bruma que aposta no turismo de referência e na excelência dos seus produtos.

Intensas mudanças antrópicas no ambiente natural e em muitas ilhas, durante as últimas décadas são atribuídas principalmente ao turismo. No entanto, ele também cria desequilíbrios e ameaça a sustentabilidade do ecossistema, prejudicando a base de desenvolvimento das ilhas [44].

**“Pico, uma das 20 melhores ilhas do mundo para viver”** Revista *Islands*, 2007

#### **3.2.2.1 Pico - a “Ilha Montanhosa”**

A ilha deve o seu nome à imponência da montanha que dela emerge, com 2351 metros de altura, com uma área planificada de 446,4 km<sup>2</sup>, com 46,35 km de comprimento máximo e um perímetro de cerca de 119 km, situando-se no grupo

Central. É a montanha mais alta de Portugal e a terceira maior montanha que emerge do Atlântico na mais jovem de todas as ilhas do arquipélago, a ilha cinzenta [9, 19, 24].

A ilha do Pico goza de uma grande proximidade com o Faial, que se encontra a oeste separada por um canal em torno dos 6 km de largura. A Norte está a ilha de S. Jorge, a uma distância aproximada de 18 km, formando-se assim um triângulo. O seu povoamento iniciou-se por volta de 1460 e é actualmente habitada por quase 15 mil pessoas (14 850 habitantes), segundo os censos do SREA de 2008 [9, 19, 24].

O Pico apresenta uma área de aproximadamente 2840 hectares de paisagem protegida, pretendendo-se a salvaguarda do património, assim como a promoção do desenvolvimento sustentado e da qualidade de vida das populações [9, 19, 24].

O verdelho do Pico detém fama internacional há mais de duas centenas de anos, sendo apreciado em vários países, nomeadamente na Inglaterra, Américas e Rússia, onde chegava à mesa dos czares da dinastia Romanov e também a muitas casas nobres europeias [89]. Em 2004, a paisagem protegida da vinha do Pico foi elevada ao estatuto de Património Mundial pela UNESCO, provando que detém importância local e mundial. Embora a montanha fosse já uma Área Protegida, esta situação foi reforçada com a criação da Reserva Natural do Pico do Parque Natural da Ilha [19].

#### **3.2.2.2 São Jorge - a “Ilha das Fajãs”**

A ilha castanha apresenta um perfil bastante alongado e bastante estreito que a torna única no arquipélago dos Açores. Apresenta 56 Km de comprimento e 8 Km de largura máxima. São Jorge tem uma área de 246 km<sup>2</sup> onde mais de metade se ergue acima dos 300m, com uma população de 9 473 habitantes, segundo os censos do SREA de 2008, situando-se a cerca de 39 km do Faial. A sua plataforma ventral tem a altitude média de 700m, com o ponto mais elevado a 1053m, no Pico da Esperança. A costa, escarpada e quase vertical, sobretudo a norte, é interrompida por pequenas superfícies planas costeiras, as fajãs [9, 19, 24]. A Ilha de São Jorge é a parcela açoriana que maior quantidade de fajãs possui ao longo do seu litoral, existindo pelo menos 46 fajãs [106].

A capitalização de recursos é imprescindível para incentivar o aparecimento e o crescimento de outros sectores económicos. O desenvolvimento de São Jorge depende muito da capacidade do aproveitamento das potencialidades endógenas do território que passam pelo conhecimento e valorização das suas especificidades. Nesta perspectiva, os seus recursos turísticos são fundamentalmente a paisagem natural e a cultura local que resultaram de centenas de anos de interacção da população com a ilha.

### **3.2.2.3 Faial - a “Ilha Azul”**

A ilha do Faial situa-se no Grupo Central, separada da ilha do Pico por um estreito braço de mar, conhecido por “canal do Faial”. Deve o seu actual nome à abundância de árvores de pequeno porte chamadas de “faia-das-ilhas”. A ilha assemelha-se a um pentágono irregular, com 21 km de comprimento e uma largura máxima de 14 km, a que corresponde uma área de 172,43 km<sup>2</sup>. A população residente é de 15 629 habitantes, segundo os censos do SREA em 2008, localizados maioritariamente na Horta, cidade onde se localiza o parlamento açoriano [9, 19, 24].

Constituída integralmente por materiais vulcânicos, a ilha do Faial estrutura-se em torno de um grande vulcão central, em cujo centro se situa uma profunda caldeira que faz com que as elevações da ilha convirjam, culminando no Cabeço Gordo, uma elevação com 1 043m. O seu interior mantém vulcanismo activo, como testemunha a erupção do vulcão dos Capelinhos, em 1957-1958 e do Cabeço do Fogo, em 1672-1673. Todo o interior da Caldeira, é revestido por vegetação luxuriante, avultando diversas espécies da flora da Macaronésia, algumas das quais endémicas nos Açores [9, 19, 24].

Gerida pela Administração dos Portos do Triângulo e Grupo Ocidental, (APTO), a Marina da Horta é simultaneamente a mais antiga e movimentada dos Açores, tendo já recebido desde a sua inauguração, em 1986, um total de 25 128 embarcações. É referenciada por publicações da especialidade como o segundo porto de recreio oceânico mais movimentado da Europa e o quarto em todo o Mundo [7]. A maior atracção do Faial é certamente a sua marina e consequentemente a capital, a cidade da Horta, e o seu rico património arquitectónico, disponibilizando sistema *wireless* sem quaisquer custos para o utilizador. Decorrem também estudos preliminares para o lançamento do projecto de revitalização das termas do Varadouro, que será um óptimo recurso para expor o bem-estar como um produto turístico mais fortalecido.

### **3.2.3 Desenvolvimento económico**

“Graças à mecanização das explorações agrícolas, foi possível transformar os terrenos de origem vulcânica em campos férteis. Hoje os Açores apresentam condições ideais para a agricultura e pecuária, sendo responsáveis por mais de um quinto da produção de leite de todo Portugal. Com a modernização da frota pesqueira e o reforço da investigação científica as pescas tiveram grande incremento, assumindo a pesca do atum um papel relevante no peso económico regional” [89 pp.23].

O solo fértil, o clima e os métodos ancestrais de fabrico conferem aos produtos açorianos um sabor inconfundível. Pela excelente alimentação oferecida, o gado bovino contribui para o famoso leite. As polpas de frutos alimentam uma indústria regional de licores e vinhos tradicionais, sendo a sua qualidade reconhecida internacionalmente.

A actividade piscatória indicia volumes da ordem de 10 mil toneladas anuais, às quais correspondem valores brutos de produção na ordem de € 26 milhões [6].

Presenciaram-se quatro ciclos principais na economia, a produção de pastel, terminada devido aos produtos alternativos do continente português, nomeadamente o linho; as laranjas, que sofreram um impulso extraordinário, findo por uma crise provocada pela lágrima e a vinha que foi prejudicada pelas pragas. Em finais de setecentos, regista-se o início de uma das mais expressivas e emblemáticas actividades económicas açorianas, a caça ao cachalote e a outros cetáceos [71].

Cada vez mais se denota a conjugação de reforços quer do Governo Regional como do sector privado para a modernização da agricultura, pecuária, pescas, energias renováveis e biocombustíveis, procurando um maior desenvolvimento para uma maior qualidade e competitividade dos seus produtos.

### **3.2.4 Transportes e comunicações**

O transporte aéreo é o principal meio de viajar para aos Açores. Os aeroportos da Terceira, São Miguel, Faial, Pico e Santa Maria asseguram as ligações com o exterior e até mesmo a ilha do Corvo é servida por ligações aéreas. Voos diários, via Lisboa, garantem a ligação do Arquipélago com qualquer ponto do mundo, havendo também voos regulares com ligações directas à Madeira, Estados Unidos e Canadá.

As ligações marítimas entre as ilhas são asseguradas por barcos rápidos nos meses de Maio a Outubro. Em todas as ilhas o turista dispõe de boas redes rodoviárias, de serviço de autocarros com diversos itinerários que lhes permite deslocarem-se de uma forma económica. Para além deste transporte existem os serviços de táxis e rent-a-car e excursões realizadas pelas diversas agências de viagens. Devido à sua situação geográfica é o ponto de escala preferido de cruzeiros e iates que atravessam o oceano.

### **3.2.5 Gastronomia**

A gastronomia das ilhas é muito rica e de qualidade, o que provou ser uma alavanca económica e uma forma de protecção de um território frágil, apresentando um tipo de desenvolvimento sustentável contemporâneo. O mar generoso oferece uma

ampla variedade de matéria-prima para a confecção de deliciosos pratos. Os crustáceos, os moluscos são a base de pratos únicos como o “polvo guisado em vinho de cheiro”. As ilhas possuem pratos típicos de carne e peixe fresco confeccionados com abundância de especiarias que a elas chegaram trazidas pelas caravelas do Infante D. Henrique, existindo entre estes aqueles que são confeccionados com Amêijoas na ilha de São Jorge, única ilha dos Açores onde esta espécie subsiste na natureza. Os queijos com óptimos sabores tocam mercados internacionais, nomeadamente nas diásporas açorianas. O Queijo de São Jorge, exportado para todo o mundo, é um produto tão importante para a economia da ilha que deu origem a uma Confraria. Os vinhos promovem a importância do local e dos seus recursos turísticos, enquanto que a produção de leite foi quase dobrada nos últimos dez anos, representando um terço do total da produção nacional [48].

### **3.2.6 Cultura, Lazer e Desporto**

A posição estratégica do arquipélago no Atlântico Norte, entre o triângulo de três continentes, faz com que a sua história seja cativante, facto que conferiu aos Açores uma rica herança cultural e tradições únicas. Casas curiosamente construídas, moinhos típicos e tesouros de arte são testemunho vivo de uma história, em que a força de vontade e dignidade do seu povo têm sido uma constante. Fortes tradições populares, como o caso das danças e cantares, curiosos trajes característicos, bem como convicções religiosas enraizadas que se traduzem nas inúmeras igrejas erigidas e nas procissões ao longo de todo o ano, são parte da existência deste povo hospitaleiro e simples.

O património cultural é uma fonte económica para o desenvolvimento sustentável onde se devem analisar os aspectos de conservação ao pormenor [44].

A caça à baleia remonta a épocas distantes e é muito importante na cultura dos açorianos, sendo em alguns períodos um autêntico filão de ouro explorado por naturais e estrangeiros. O fim da caça à baleia, secular actividade que enriquece a história da região, projecta uma nova realidade de inegável interesse para as comunidades envolvidas, surgindo a observação de cetáceos, principalmente entre Março e Outubro. A abordagem a este novo fenómeno tem diferentes implicações científicas e consequências económicas nos Açores, sendo um atractivo eco-turístico que arrasta milhares de visitantes, com vantagens económicas evidentes [99].

É consensual que o desenvolvimento do sector turístico é fundamental para os Açores, e é importante para os turistas que nos visitam a forma como são recebidos.

Neste sentido será crucial que a população tenha consciência que os visitantes, sendo estrangeiros à terra, devem ser integrados na vida local durante a sua estadia.

Podem ser visitadas diversas praias, piscinas naturais e municipais, parques e jardins, onde existem interessantes espécies botânicas, circuitos pedestres, assim como bares e *pubs* para as horas de lazer nocturno. As agências de viagens organizam circuitos turísticos, permitindo ao visitante conhecer os principais pontos de interesse.

Na natureza desfruta-se de regalos para quem procura sensações mais fortes nos desportos radicais, quer no mar como na montanha. Entre eles encontram-se o *surf*, *whale watching*, pesca desportiva, mergulho, caça submarina, ou até mesmo o aluguer de um veleiro com *skiper*. O mini-golfe, caça, montanhismo, ciclismo, e exploração de furnas são outras das actividades praticadas. Nas actividades desportivas a nível individual encontra-se o xadrez, natação, *karaté*, ténis, judo, atletismo e ténis de mesa, enquanto que em equipa passam pelo hóquei, andebol, basquetebol, voleibol e futebol.

O Arquipélago dos Açores, em virtude do seu rico passado histórico e das suas tradições tornou-se uma referência importante nas artes e ofícios. O artesanato tornou-se muito próprio devido à utilização de materiais elementares como os vimes ou bonecos de barro. O Artesanato das Ilhas é reconhecido internacionalmente e a caça à baleia foi a sua principal musa inspiradora. Os dentes do cachalote deram origem a espantosas gravuras usando-se a técnica do *scrimshaw*. Dos dentes, ossos e mandíbulas do cachalote criam-se bijutarias, assim como os botes utilizados na caça à baleia reproduzidos com perfeição e pormenor, através de miniaturas [71].

### **3.2.7 Conclusão e síntese do capítulo**

Na economia actual o turismo tem uma grande ênfase, contribuindo abundantemente no capital das ilhas, como tal e visto que há muito a explorar neste cenário podem-se desenvolver diversas actividades, dando a conhecer aos turistas e aos próprios residentes algumas das belezas das ilhas, desafiando a barreira da insularidade.

Como conclusão deste subcapítulo, pode-se referir que os residentes nos Açores não têm ainda muito contacto com turistas e não sentem a presença dos visitantes como ameaçadora ou incómoda. Pelo contrário, a maioria das pessoas gosta que os turistas vejam os aspectos aprazíveis da Região e que a valorizem e respeitem, estando definitivamente face a um destino cuja capacidade de carga está longe de ser atingida.

## **4. Aspectos metodológicos e análise do turismo nas Ilhas do Triângulo**

### **4.1 Introdução**

Neste capítulo descrevem-se os objectivos gerais assim como o método empírico utilizado para o desenvolvimento da tese. Será apresentada a metodologia efectuada para a investigação do trabalho, as principais questões de investigação e a metodologia presente em cada uma das amostras, residentes e turistas. Posteriormente serão analisados os dados adquiridos e expostos os resultados dos inquéritos.

### **4.2 Objectivos gerais e fundamentação da escolha do tema**

As autoridades governamentais, organismos internacionais e agentes do sector privado demonstraram interesse para a implementação de práticas de sustentabilidade após a publicação do Relatório Brundtland [122] e da adopção dos princípios de desenvolvimento sustentável pelas Nações Unidas, na sequência da realização da Cimeira da Terra [120]. Estas considerações revestem particular interesse para a presente investigação, uma vez que se escolheu como caso de estudo, o Triângulo e porque quando se visitam estas ilhas, espera-se certa qualidade nos aspectos sociais, culturais e ambientais que devem ir de encontro à sustentabilidade do meio ambiente.

A principal questão de investigação está enquadrada no sector do turismo sustentável, pretendendo-se investigar como é que o Triângulo o aporta e como o deveria melhorar para cativar o turismo e deste modo ter uma forte contribuição no desenvolvimento económico das ilhas açorianas e do próprio país. Outro dos motivos foi responder à questão sobre se os factores analisados permitirão fazer face ao que se viveu, vive e se pretende viver nas ilhas de acordo com o seu desenvolvimento turístico. Alguns outros objectivos passam por encontrar potencial de desenvolvimento nos factores apresentados para um próspero progresso das ilhas identificando as principais dificuldades e desafios, meios e soluções utilizados para os enfrentar.

No desenvolvimento do trabalho teve-se em consideração algumas hipóteses de forma a complementar a questão central da tese, denotando-se estas na comprovação das vantagens competitivas que o turismo sustentável garante em relação aos locais que não o implementam e também, se há procura e consideração suficiente pela área, por parte dos turistas, que justifique a implementação deste tipo de turismo.

Aquando a realização do presente trabalho, não foram identificados muitos projectos em curso sobre a construção e/ou aplicação de indicadores de sustentabilidade do turismo



nas Ilhas do Triângulo. Deste modo, com a realização desta tese pretende-se preencher parte desta lacuna, apresentando um contributo para a identificação dos principais pontos fracos e fortes (Anexo 3, Análise SWOT). Para além deste factor, o crescimento do turismo nas ilhas ao longo dos anos e as perspectivas da sua continuidade, contribuíram para a motivação da execução deste trabalho.

O trabalho incidiu sobre dois grupos no Triângulo, turistas e residentes, para a melhoria do processo de tomada de decisão no planeamento e gestão das ilhas.

### **4.3 Metodologia da investigação**

O processo de investigação para o estudo empírico foi desenvolvido em várias fases. Inicialmente realizou-se uma pesquisa bibliográfica sobre estudos de casos relacionados com o turismo sustentável e posteriormente em ilhas de pequena dimensão, mais especificamente os Açores, de onde se retiraram as questões de investigação para a formulação dos questionários e deste modo realizar-se um estudo comparativo quanto à evolução do turismo nas ilhas. Porém não se encontraram muitos estudos, denotando-se a necessidade da realização de mais trabalhos nesta área.

Na realização dos questionários teve-se por base os inquéritos “Questionário aos Turistas” e “Questionário aos Residentes” utilizado no âmbito do estudo de uma tese sobre a sustentabilidade do turismo nos Açores, desenvolvida por Ana Moniz [76], os questionários do Serviço Regional de Estatística dos Açores, “Estudo sobre os Turistas que visitam os Açores 2005-2006”, “Estudo sobre as atitudes dos Residentes face ao Turismo nos Açores 2005” e um estudo da Deloitte para o Triângulo.

Com este questionário pretendeu-se averiguar essencialmente a opinião dos residentes face ao turismo, qual a satisfação dos turistas com a sua estadia e se as suas expectativas foram além do esperado ou se ficaram decepcionados.

O método das entrevistas é preferível em termos de qualidade da informação obtida e da taxa de resposta, no entanto traz desvantagens em termos de custos, pois o recurso a entrevistadores podem ser muito dispendiosos, o tempo disponível para levar a cabo as entrevistas é limitado, as respostas aos inquéritos podem ser baixas e podem exigir métodos complexos de amostragem para assegurar dados representativos da população. Como vantagens é de notar o aumento da precisão, dado que a informação é obtida junto do turista, permite a recolha de informação mais detalhada e a determinação do período de recolha [76].

Seguidamente identificou-se a população alvo e definiu-se a amostra, gerada aleatoriamente a partir dos 15 anos de idade nas Ilhas do Triângulo, e recolheram-se os dados. Estudou-se a informação através da construção de bases de dados de acordo com as regras estatísticas mais apropriadas ao estudo em questão.

Por fim, analisaram-se os resultados e discutiram-se os mesmos, retirando as conclusões necessárias, de forma a alcançar os objectivos apresentados.

#### **4.4 Estudo das expectativas dos turistas**

Um dos principais objectivos apresentados foi o de apurar quais seriam as expectativas dos turistas face às Ilhas do Triângulo açorianas, se estas foram correspondidas ou não, denotando-se qual o seu grau de satisfação e em que pontos se deve manter e/ou aumentar o potencial consoante os gastos dos visitantes. Assim como, o porquê da escolha deste destino, apoiando os motivos da visita para uma melhor compreensão do mercado. A satisfação obtida está associada à qualidade do destino, como tal a melhor forma de descobrir a opinião dos visitantes são questionários.

O questionário realizado foi baseado nos inquéritos referidos anteriormente para facilitar a sua comparabilidade, apresentando algumas modificações em determinadas questões consoante os objectivos do trabalho para obter uma opinião autêntica dos turistas. Este foi dividido em três grupos principais, as características sócio-demográficas da amostra, os aspectos ligados à viagem e atitudes e motivações e foram abordados em hotéis, aeroportos, por e-mails e locais de visitas turísticas, de forma a aumentar a contribuição do maior número de turistas num menor espaço de tempo.

Na amostra considerou-se como Universo o conjunto de turistas do Triângulo, definido através do método de amostragem aleatória com características estatísticas da população de Bernoulli. A especificação desta população resulta de situações relativamente claras onde os elementos podem ser de dois tipos, os que possuem ou não possuem determinada característica. No cálculo da amostra utiliza-se a fórmula 
$$n = \frac{z^2 \frac{\alpha}{2} \times p(1-p)}{e^2}$$
, com um grau de confiança de 95% ( $Z=1,96$ ) e um erro estimado de 10% para uma das hipóteses mais desfavoráveis no dimensionamento da amostra ( $P=Q=0,5$ ), resulta aproximadamente um  $n = 96$  de pessoas a inquirir para uma amostra representativa. Apesar de teoricamente a observação exaustiva conduzir a resultados exactos, desaparecendo o erro de amostragem, tipicamente os erros de recolha da

informação aumentam imenso, logo ao recolher e processar uma menor quantidade de informação, diminui-se as possibilidades deste tipo de erro [105].

Optou-se por utilizar um grau de confiança de 95% e um erro de 10% pelas restrições confrontadas na realização do trabalho, como o tempo e os recursos disponíveis para a recolha e tratamento de dados e distribuí-se os questionários durante o mês de Julho e Agosto, por apresentarem maior procura turística. Poder-se-ia também ter realizado uma fracção amostral de cerca de um por mil (permilagem) do Universo inquirido, estipulando-se uma amostra de 150 indivíduos, tomando por referência o total de passageiros embarcados nos voos em 2010 (144 662 indivíduos segundo o SREA) (“Regras do polegar”) [76].

A apresentação, análise e interpretação dos resultados obtidos através deste questionário aos turistas é realizada posteriormente, utilizando diversas técnicas estatísticas, com o auxílio do Microsoft Excel e do software SPSS.

#### **4.5 Estudo das percepções dos residentes**

Através do estudo aos residentes pretende-se avaliar suas opiniões e percepções em relação ao turismo e ao que este pode desencadear na Região, para auxiliar nas medidas que devem ser tomadas para um favorável desenvolvimento sustentável.

Como objectivos para esta vertente do trabalho fixaram-se a opinião, expectativas e avaliações dos residentes relativamente ao desenvolvimento do turismo e seus impactos, reconhecendo quais os aspectos positivos e negativos para as ilhas.

O questionário aos residentes foi dividido em quatro referências fundamentais, os aspectos sócio-demográficos, o grau de envolvimento no sector do turismo, variáveis de caracterização de experiência pessoal e a opinião deste sector. Na sua realização foram utilizados os mesmos inquéritos referidos para os questionários dos turistas e considerou-se como Universo de estudo a população residente nas Ilhas do Triângulo.

A amostra foi definida através do método de amostragem aleatória com características estatísticas da população de Bernoulli e a especificação desta população é idêntica à utilizada para os turistas. Tendo também em conta o tempo e os recursos disponíveis, decidiu-se distribuir os questionários durante o mês de Julho e Agosto, por serem os meses em que os turistas também os preencheram e porque os residentes têm uma maior noção da permanência dos visitantes nas ilhas nestas datas. Os inquiridos foram abordados em locais públicos, como mini-mercados, hotéis e por e-mails. Também se podia ter realizado o método de amostragem por quotas através duma

fracção amostral, estipulando-se uma amostra de 40 indivíduos, tomando por referência o total de residentes das três ilhas em estudo durante o ano de 2010 [76].

A apresentação, análise e interpretação dos resultados obtidos através deste questionário aos residentes é realizada posteriormente, utilizando diversas técnicas estatísticas, com o auxílio do Microsoft Excel e do software SPSS.

#### **4.6 Complementaridade das Ilhas do Triângulo**

O nível de maturidade dos produtos turísticos no Triângulo é bastante reduzido, encontrando-se ainda numa fase de recurso ou produto turístico emergente. No entanto, devem-se potenciar produtos turísticos diferentes em cada uma das ilhas, no Pico o montanhismo, escalada e o enoturismo, no Faial o vulcanismo e o turismo náutico, isto é, a cultura do mar e em São Jorge o turismo de sabores. Nas três ilhas os percursos pedestres e a observação de cetáceos devem ser desenvolvidos, aproveitando-se as fantásticas características do mar, pois segundo um estudo da British Broadcasting Corporation (BBC) *on-line* o stress diário que atinge cerca de 30% da população diminui com o contacto com a natureza, essencialmente com a visibilidade do mar [25].

A ecologia das ilhas pode ser um factor limitativo do desenvolvimento económico, pois a escassez de recursos pode limitar o desenvolvimento do turismo e restringir as opções para o desenvolvimento de produtos [76]. Todavia, é o turismo que torna possível muitos dos gastos mas as transportadoras, aéreas e marítimas, são alvo de inúmeras críticas nos Açores. Apesar de os intervenientes no sector do turismo considerarem que o transporte aéreo constitui uma condicionante ao desenvolvimento do turismo no Triângulo, existe ainda espaço, em termos de capacidade de lugares.

Os meios de transportes são censurados mais precisamente nos preços praticados nas viagens aéreas. Contudo, na sua grande maioria deparamo-nos com um total distanciamento do que de facto ocultam os preços praticados, assistindo-se a uma comparação absurda com preços promocionais praticados por outras companhias, em rotas que se dizem equiparáveis, mas ignorando uma dinâmica completamente diferente da realidade açoriana. Porém, as passagens para as ilhas dão direito a diversas regalias, tais como estadias em caso de cancelamento de voos, comida, bagagem de porão, entre outras, que são serviços extra caros nas companhias com tarifas promocionais.

Cada vez mais se realizam petições para voos *low cost* nos Açores que surgem sem muita ponderação. Parece que se ignora o que implicam as obrigações de serviço público agora em vigor, pois deve-se ter em conta as garantias expostas anteriormente,

assim como a disponibilidade para o transporte de carga, que é obrigatória e que muito contribui para a eficiente exportação dos produtos. A distância, aliada à baixa densidade da rota, fazem os Açores ficarem mais perto de um nicho de mercado, devendo-se apostar na qualidade como justificativo do preço. [74].

Os problemas identificados em relação ao transporte marítimo estão relacionados com a divulgação dos horários e a regularidade das ligações disponíveis para os clientes, devendo-se ponderar a criação de novas carreiras regulares.

Para criar uma evolução benéfica do turismo nas ilhas devem-se criar estratégias de marketing para fazer face a diversos factores como a dependência externa gerindo uma imagem de destino adequado para um bom posicionamento; criar *slogans* como, “Pensar globalmente, agir localmente”, que se enquadram perfeitamente no tema exposto neste trabalho, ou “Pronto para o melhor tempo da sua vida” que é o conceito que está na base da nova campanha da Associação de Turismo dos Açores, desenvolvida pela *Brand Builders* por Paulo Mesquita [29].

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) são um instrumento importante na divulgação do marketing açoriano e melhoram a eficácia e eficiência da estrutura económica e administrativa, aumentando o acesso à informação e o conhecimento por parte dos turistas, sendo um grande difusor da imagem ao exterior, tanto a nível regional como internacional. Porém, a distribuição e propaganda através da internet realizada para os Açores é mínima e a estratégia de comunicação baseia-se na riqueza paisagística e de biodiversidade, onde o destaque é concedido ao Arquipélago como um todo e não a cada uma das ilhas. No caso específico dos Açores, os investimentos em promoção têm sido significativos no mercado nacional, o que denota uma clara estratégia de aposta na penetração neste mercado, denotando-se que se procura abranger um nicho de mercado, apostando na personalização por alguma segmentação, usufruindo de mais investimento por cada cliente-alvo.

O turismo de nicho tem vantagens económicas porque não exige um elevado investimento inicial em infra-estruturas e outros equipamentos turísticos necessários para o turismo de massas [101]. Deste modo deve-se apostar num turismo responsável e não massificado, desenvolvendo-se hotéis de charme e os produtos turísticos existentes, de forma a atenuar a sazonalidade da procura.

Os Açores constituem um local pleno de oportunidades, pelas condições que oferecem a todos que pretenderem investir, através de Pequenas e Médias Empresas

(PME's). Outro factor relevante para quem deseja investir é o sistema fiscal regional, com taxas de IRC (Imposto sobre rendimento colectivo), IRS (Imposto sobre rendimento singular) e IVA (Imposto sobre o valor acrescentado) mais reduzidas em 30% em relação às taxas que vigoram para impostos similares no continente português, e um inovador sistema de incentivos ao investimento. O sistema de incentivos para o desenvolvimento regional dos Açores, SIDER, é um programa que através de um conjunto de medidas que visam o reforço da produtividade e competitividade das empresas se reparte por quatro subsistemas, apoio ao desenvolvimento local, turístico, estratégico e da qualidade e inovação. O apoio financeiro à promoção dos produtos açorianos é outro sistema de incentivos mas a Associação de Turismo dos Açores é a única entidade reconhecida pelo Instituto do Turismo de Portugal como responsável pela canalização e utilização dos incentivos relativos à promoção da região [93].

Nestas ilhas denota-se a estabilidade de políticas económicas, financeiras e fiscais a par de excelentes indicadores de crescimento económico da região ao longo dos últimos anos. Destaca-se o crescimento do PIB - Produto Interno Bruto que alcançou a média nacional das exportações. A partir de 2001 os Açores deixam de ser a região do país com menor PIB *per capita* e desde 2002 que este indicador é superior ao das regiões Norte e Centro (Ilustração 2). Possuem uma extensa zona económica exclusiva de Portugal com 953.633 km<sup>2</sup>, a maior da União Europeia, com grande potencial de exploração e desenvolvimento de actividades científicas e de investigação, oferecendo produtos naturais destacados pela qualidade e autenticidade [104].

PIBR per capita 1995 a 2007

Unidade: Euros

PIBR per capita Em valor	(Base 2000)												
	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Norte	7 209	7 632	8 097	8 706	9 268	9 697	10 288	10 554	10 550	10 866	11 198	11 631	12 225
Centro	7 180	7 676	8 189	8 866	9 570	10 064	10 594	10 939	11 283	11 687	11 942	12 437	13 089
Lisboa	11 696	12 357	13 513	14 796	15 776	16 941	17 679	18 393	18 659	19 345	19 907	20 486	21 319
Alentejo	7 865	8 387	9 169	9 618	9 951	10 774	11 148	11 732	12 228	12 673	13 107	13 946	14 677
Algarve	8 938	9 293	9 995	10 755	11 611	12 362	13 183	13 727	14 106	14 329	14 896	15 601	16 139
R. A. Açores	6 736	7 131	7 510	8 235	9 082	9 590	10 484	11 195	11 632	11 999	12 483	13 185	13 729
R. A. Madeira	7 550	8 061	9 063	10 319	11 255	13 503	13 444	16 128	16 053	17 056	17 766	18 774	19 592
Portugal	8 488	8 999	9 701	10 514	11 226	11 957	12 563	13 062	13 273	13 724	14 136	14 686	15 377

Nota: Os dados de 2007 são ainda preliminares.

Ilustração 1 - SREA

## 4.7 Breves referências de pontos evolutivos dos Açores

A região dos Açores, mais concretamente o Triângulo têm vindo a apresentar uma crescente apetência para o desenvolvimento turístico, com a captação de alguns investimentos. No entanto, pela heterogeneidade das ilhas, há necessidade de desenvolver um Plano Estratégico capaz de contemplar os distintos recursos turísticos dispersos pelo território. Apesar do esforço de investimento desenvolvido pelo Governo

Regional na dinamização da oferta e promoção turística, o efeito para o Triângulo é reduzido quando comparado com o impacto que tem nas ilhas de São Miguel e Terceira.

A evolução positiva do turismo no Arquipélago dos Açores deve-se sobretudo à ilha de São Miguel. De facto, esta ilha representa actualmente cerca de 70% do total de dormidas no Arquipélago, enquanto que a representatividade das três Ilhas do Triângulo, no seu conjunto, é de apenas 14% [56].

Nos Açores, a sazonalidade da procura é muito acentuada. Nos meses de Julho a Setembro, época alta, a afluência de turistas no Arquipélago aumenta bastante quando comparada com o número de hóspedes dos meses de Novembro a Janeiro, época baixa (Quadro 8, anexo 1). Para além das dormidas, a alimentação representa um gasto muito relevante, cerca de pelo menos um terço dos gastos turísticos [78].

Os objectivos estratégicos para o desenvolvimento do turismo no triângulo entre 2007-2013 passam essencialmente por aumentar o produto turístico em 6-8%, criar posicionamento do triângulo dentro do arquipélago açoriano e redesenhar e focalizar a oferta, de forma a aumentar o número de turistas, a estadia média e consequentemente o aumento do gasto médio. Para tal, deve-se apostar em desenvolver produtos diferentes em cada uma das ilhas, para estruturar o território apostando num reforço do Triângulo e das ligações a São Miguel e à Terceira pelo Faial, São Jorge e Pico [47].

Os concorrentes são um factor importante a ter em conta para realizar um posicionamento mais eficaz do Triângulo consoante a oferta turística centrada no produto natureza, voos directos e custo equivalente de deslocação a partir dos principais mercados emissores. Os destinos concorrentes são considerados separadamente, numa perspectiva do mercado nacional e outros mercados. No mercado nacional apresentam-se como concorrentes, a Madeira, São Miguel, Croácia, Escócia, Irlanda, La Palma e Menorca. No mercado emissor estrangeiro, acrescentam-se aos destinos anteriormente referidos, o Chipre, e a região da Cumbria/The Lake District [56].

#### **4.8 Alguns indicadores turísticos importantes**

A Associação do Turismo dos Açores obrigou-se, a desenvolver o Plano Regional de Promoção Turística com o objectivo geral de sustentar a performance turística através do aumento das receitas de hotelaria, da procura turística internacional, da diversificação do mercado, geográfica e sazonal da procura e da notoriedade internacional [46]. Para o aumento do desenvolvimento económico, e por sua vez dos produtos turísticos, é necessário desenvolver o capital humano, de forma a aprimorar o

empreendedorismo na zona, de forma a optar-se cada vez mais por melhores estratégias, antecipando-se aos problemas (Quadro 9 no anexo 1).

Em 2008 foi aprovado o novo plano de ordenamento turístico dos Açores. O documento estabelece como meta para 2015, uma carga máxima de 15.500 camas turísticas para que o aumento do número de camas na região se processe de forma selectiva, tendo por base critérios como a qualidade e a excelência [79] (Quadro 7 no anexo 1). Contudo a procura turística no terceiro trimestre de 2009, na Região Autónoma dos Açores, apresentou um decréscimo face ao período homólogo, entre Julho e Setembro, onde o total das dormidas apresentou uma taxa de variação trimestral de -13,1%, enquanto que o total dos hóspedes apresentou uma taxa de -9,3% e as receitas totais também decresceram -14,1% face ao período homólogo. A actividade turística registou resultados negativos no país para a generalidade dos indicadores em 2009 devido à crise económica global, sendo ainda pouco visíveis os sinais de recuperação. Todavia, o último trimestre do ano teve resultados positivos (+2%), que compensaram parte das variações homólogas negativas dos três primeiros (-10%, -7% e -2%). Em 2009, os estabelecimentos hoteleiros apresentaram em comparação com o ano anterior quebras próximas dos 10%, em parte associadas ao recurso a campanhas de preços promocionais para fazer face à redução da procura. Segundo o estudo da Deloitte estiveram mais de 346 mil hóspedes nos Açores em 2005 e ocorreram 1.247 mil dormidas na Região. Face a 2005, as estimativas do número de hóspedes e dormidas quer de 2008 e 2009 diminuíram substancialmente [104].

O número total de passageiros desembarcados nos aeroportos dos Açores diminuiu 5,7%, em termos homólogos, no 3º trimestre. Por tipo de voo, a maior quebra na taxa de variação homóloga trimestral registou-se nos voos internacionais com 15,8%, seguindo-se os voos inter-ilhas com -4,9% e os territoriais com -2,4% [104].

Tem se notado um decréscimo no número de passageiros nos últimos anos, segundo os sensos do SREA, em 2005 desembarcaram 837 702 passageiros, número superior tanto a 2008 como a 2009 (Quadro 10 e 11 no anexo 1).

#### **4.9 Análise dos questionários**

Os indicadores de sustentabilidade auxiliam a síntese de informação, a quantificação de problemas e a clarificação de determinados fenómenos, sendo muito importantes como ferramenta de análise e diagnóstico. O capítulo 40 da Agenda 21 insiste na necessidade de informação sobre o desenvolvimento sustentável, referindo:



“É necessário, pois, elaborar indicadores de desenvolvimento sustentável, a fim de que eles constituam uma base útil à tomada de decisão a todos os níveis” [77 pp. 10].

A comparação entre os resultados dos inquéritos de 2005/2010 foi realizada com prudência, mas deve-se ter em conta que não foram feitos os testes que nos permitem detectar se as diferenças encontradas são estatisticamente significativas. No entanto, em ambos os casos em estudo, a metodologia de amostragem e de recolha de informação foi idêntica na realização e análise dos inquéritos, questionando-se aproximadamente 50% pessoas de cada sexo para uma distribuição homogénea da amostra (Anexo 4).

Na análise das respostas teve-se em consideração a percentagem de turistas que não responderam a determinadas questões e tendo em conta que maioritariamente as questões foram respondidas não ocorreram problemas de enviesamento de resultados.

#### 4.9.1 Caracterização dos turistas

Foram inquiridos cerca de 132 turistas que apresentaram uma idade média de 37 anos, variando entre os 15 e 71 anos, média mais baixa que em 2005 onde rondava os 44 anos segundo o estudo do SREA, e segundo Ana Moniz

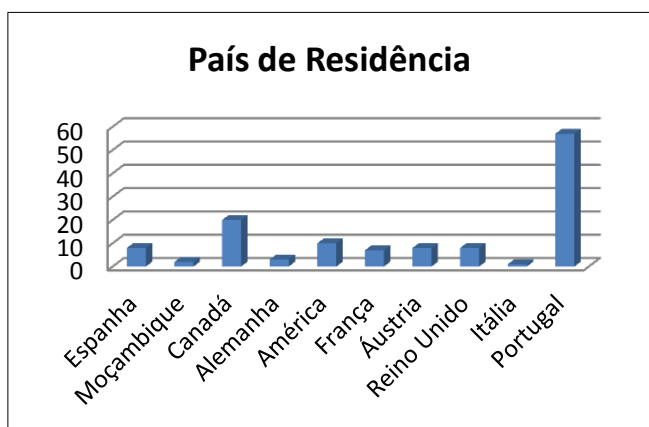


Gráfico 3 - País de Residência dos turistas

66% dos turistas tinham idades superiores a 35anos. Em comparação com o estudo realizado pela Deloitte em 2005 o número de turistas de Portugal e Reino Unido diminuiu, França mantém-se constante nos 6% e dos EUA e da Espanha aumentaram. No estudo do SREA realizado em 2005, os turistas que viajam para o Triângulo são na sua maioria de Portugal Continental, cerca de 60%, 7,6% da América e 6,8% do Canadá, percentagens semelhantes a 2010 diferindo esta última, pois no estudo actual 18% dos turistas são residentes deste país (Gráfico 3). Para testar a existência de associação entre a ascendência com o país de residência ( $\rho$ ) foi aplicada uma análise factorial, onde se estudaram os graus de correlação de Pearson entre as variáveis e os  $p$ -value para as hipóteses  $H_0: \rho = 0$  vs.  $H_1: \rho > 0$ . Os resultados do teste apontam para uma existência mínima de associação entre estas duas variáveis. Deste modo, conclui-se que as variáveis não estão correlacionadas significativamente, validando  $H_0$  pois o teste da Esfericidade de Bartlett apresenta um  $p$ -value = 0,382 (quadros seguintes).

**Correlation Matrix**

		País	Ascendência
Correlation	País	1,000	,077
	Ascendência	,077	1,000
Sig. (1-tailed)	País		,191
	Ascendência	,191	

**Quadro 1 - Matriz de correlações**

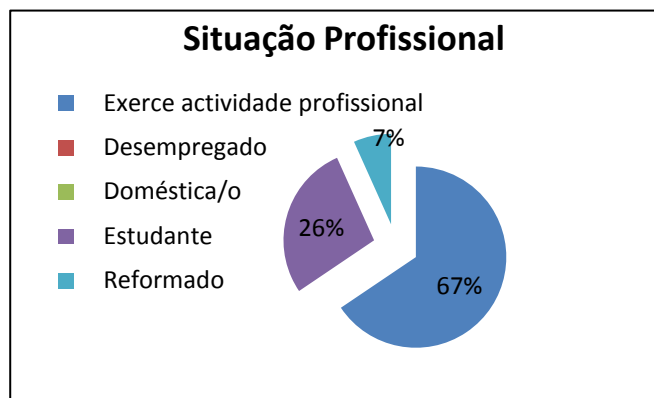
**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	,764
	df	1
	Sig.	,382

**Quadro 2 - KMO and Bartlett's Test**

O detalhe dos diferentes níveis escolares foi um tanto ou quanto difícil, pois os sistemas de educação variam de país para país. Deste modo utilizou-se no inquérito a classificação do sistema nacional, que deverá ser clara e abrangente. Os turistas que responderam aos questionários detêm uma escolarização maioritariamente do ensino superior, seguido pelo ensino básico e secundário, profissional, técnico ou comercial, semelhante ao estudo de 2005 do SREA e Ana Moniz. Em 2005, segundo o estudo da Deloitte os turistas apresentaram um elevado grau de escolaridade no secundário, seguido do licenciado e primário, o que desmonstra o aumento da escolaridade ao longo dos anos.

Quanto à situação profissional, os turistas são na sua grande parte trabalhadores e estudantes, como se pode ver no gráfico 4. Nos estudos em 2005 a maior parte dos turistas



**Gráfico 4 - Situação Profissional dos turistas**

eram trabalhadores, seguindo-se pelos reformados e estudantes, percentagens que tem vindo a ser modificadas pelo aumento da faixa etária juvenil no destino turístico, divergindo do estudo actual e demonstrando assim a alteração do público alvo.

#### 4.9.2 Avaliação realizada pelos turistas

As Ilhas do Triângulo tem uma grande vantagem pela sua proximidade e baixo custo em transportes marítimos entre elas, deste modo, a maioria dos turistas usufrui de um óptimo benefício e conhece três ilhas pelo preço de uma só. A informação por ilha é relevante no sentido em que o planeamento do Turismo deve ser feito consoante a sua dimensão. O Pico foi visitado por 29% dos turistas, assim como o Faial com 24%, seguindo-se São Jorge com 12% das visitas. Denota-se pelos actuais inquéritos que o interesse dos turistas por determinadas ilhas sofreu algumas alterações, manifestadas essencialmente pelo aumento das viagens a São Jorge face a São Miguel e Terceira.

Questões	Resultados 2005 (Ana Moniz)	Resultados 2010
Ascendência açoriana	-	Sim - 39%; Não - 61%
<b>Principal motivo da visita aos Açores</b>	Férias/Lazer - 73,5%; Visita a amigos ou familiares - 11,8%; Negócios/Motivos profissionais - 9%; Eventos culturais/desportivos - 2%	Férias/Lazer - 60%; Visita a amigos ou familiares - 27%; Negócios/Motivos profissionais - 9%; Eventos culturais/desportivos - 2%
Realização de visitas anteriores	Não - 64,5%; 1 visita anterior - 12,5%; 2 ou mais visitas anteriores - 22,8%	Não - 38%; 1 visita anterior - 14%; 2 ou mais visitas anteriores - 48%
Consideração de destinos alternativos antes da viagem aos Açores	Sim - 19,2%; Não - 80,8% <sup>2</sup>	Sim - 18%; Não - 82% <sup>1</sup>
Esperava encontrar alguma actividade nos Açores que não encontrou	Sim - 83%; Não - 17% <sup>4</sup>	Sim - 98%; Não - 2% <sup>3</sup>
<b>Pensa voltar a visitar os Açores</b>	Sim - 94%; Não - 6%	Sim - 98%; Não - 2%
<b>Recomendaria aos seus amigos uma visita aos Açores</b>	Sim - 98%; Não - 2%	Sim - 100%; Não - 0%
<b>Qual foi o grau de satisfação global com a visita aos Açores</b>	≈ 4,1 <sup>5</sup>	≈ 4,97 <sup>5</sup>
Caso tenha recorrido a alguma Agência de Viagens que serviços incluía	-	Viagem tudo incluído - 2%; viagem e alojamento meia pensão - 4%; viagem e alojamento c/ pequeno-almoço 29%; só transporte - 63%; só reserva de alojamento - 2%
<b>Qual a principal fonte de informação ao planear esta viagem</b>	Naturalidade açoriana - 5%; visita anterior - 30%/15%; indicação por agências de viagens - 35%/15%; internet - 15%; motivos profissionais; recomendação de amigos ou familiares - 20%	Naturalidade açoriana - 5%; visita anterior - 19%; indicação por agências de viagens - 2%; internet - 2%; TV - 9%; artigos e documentários - 6%; motivos profissionais; recomendação de amigos ou familiares - 30%

Tabela 1 – Questões realizadas aos turistas

<sup>1</sup> - Itália representou 26% das escolhas, Portugal Continental 35%, mais precisamente o Algarve e o Gerês, a Europa de leste 18% e a Suécia 4%.

<sup>2</sup> - Destinos insulares, Portugal Continental, 5%, Espanha, Madeira, distintos países da Europa, Grécia, e outros destinos no Mediterrâneo.

<sup>3</sup> - Actividades relacionadas com o mar; restauração; a falta de uma oferta integrada de serviços e a dificuldade em encontrar um guia turístico.

<sup>4</sup> - Atracções e instalações que incluem os serviços, transportes e diversas actividades que se encontram em locais fechados como cafés.

<sup>5</sup> - Numa escala de 1 a 5, desde o muito insatisfeito ao muito satisfeito, respectivamente.

O motivo da viagem é um dos elementos chave para conhecer a estrutura da procura turística (Tabela 1). Como tal, o principal motivo referido pelos turistas foi o de

férias e lazer, seguindo-se pela visita a amigos e familiares, ao contrário do estudo do SREA, que divergiu provavelmente pela maior quantidade de ilhas abrangidas na análise, pois em São Miguel e na Terceira há mais empresas para onde as pessoas se deslocam em negócios. Após ser realizada a análise descritiva do motivo da visita à Região estudou-se a sua relação com a idade dos visitantes ( $\rho$ ). Nesta análise foram utilizados os dois motivos mais apresentados pelos turistas. Aplicou-se uma análise factorial para testar a existência de associação entre as duas variáveis, observando-se essencialmente o motivo que refere a visita a amigos ou familiares, pois a sua ênfase corrobora a hipótese de que os mais jovens viajam para visitar e conhecer a região dos amigos. Desta forma, foi apresentado um grau de correlação de Pearson de 0,671 e um  $\rho < 0,001$  entre as variáveis para as hipóteses  $H_0: \rho = 0$  vs.  $H_1: \rho > 0$ . Os resultados do teste apontam para a existência de uma associação entre estas duas variáveis, concluindo-se que as variáveis estão correlacionadas significativamente, rejeitando  $H_0$ .

		Idade	Motivo_Vis_Fam	Motivo_Fer_Lazer
Correlation	Idade	1,000	,671	-,085
	Motivo_Vis_Fam	,671	1,000	-,123
	Motivo_Fer_Lazer	-,085	-,123	1,000
Sig. (1-tailed)	Idade		,000	,166
	Motivo_Vis_Fam	,000		,080
	Motivo_Fer_Lazer	,166	,080	

Quadro 3 - Matriz de correlações

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,510
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	79,311
	Df	3
	Sig.	,000

Quadro 4 - KMO and Bartlett's Test

Na análise dos questionários foi muito importante denotar que a grande maioria dos turistas pretende voltar as Açores e que os recomendaria aos seus amigos, apostando-se na principal fonte de marketing, isto é a estratégia de “boca-a-boca”.

O grau de satisfação global com a visita é outro factor relevante e foi baseado numa escala de 1 a 5, que ia desde o muito insatisfeito até ao muito satisfeito, respectivamente. Para testar a existência de associação entre o grau de satisfação com uma nova visita aos Açores ( $\rho$ ) foi aplicada uma análise factorial, onde se estudaram os graus de correlação de Pearson entre as variáveis e os  $p$ -value para as hipóteses  $H_0$ :

$\rho = 0$  vs.  $H_1: \rho > 0$ . Os resultados do teste apontam para a inexistência de associação entre estas duas variáveis, denotando-se falta de coerência nas respostas dos turistas, pois maioritariamente referiram que voltavam aos Açores mas quando pontuaram ao nível da sua satisfação com o local referiram classificações mais baixas que as esperadas. Deste modo, conclui-se que as variáveis não estão correlacionadas significativamente, validando  $H_0$ . A fonte de informação utilizada pelo turista é uma variável qualitativa importante para o planeamento e marketing turístico, pois relata como os visitantes tomaram conhecimento do destino.

**Correlation Matrix**

		Grau_satisfação	Voltar_aos_Acores
Correlation	Grau_satisfação	1,000	-,003
	Voltar_aos_Acores	-,003	1,000
Sig. (1-tailed)	Grau_satisfação		,488
	Voltar_aos_Acores	,488	

**Quadro 5 - Matriz de correlações**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	,001
	df	1
	Sig.	,976

**Quadro 6 - KMO and Bartlett's Test**

Para testar a existência de associação entre a fonte de informação e o motivo da viagem ( $\rho$ ) foi aplicada, da mesma forma, uma análise factorial. Os resultados do teste apontam para uma correlação elevada entre estas duas variáveis. Deste modo, conclui-se que as variáveis estão correlacionadas significativamente, rejeitando  $H_0$ , corroborando a teoria de que quem recebe recomendações dos amigos e familiares acaba por visitá-los.

		Motivo_Vis_Fam	Fonte_recomendação _amigos_familiares
Correlation	Motivo_Vis_Fam	1,000	,681
	Fonte_recomendação_amigos_familiares	,681	1,000
Sig. (1-tailed)	Motivo_Vis_Fam		,000
	Fonte_recomendação_amigos_familiares	,000	

**Quadro 7 - Matriz de correlações**

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	80,744
	df	1
	Sig.	,000

Quadro 8 - KMO and Bartlett's Test

Nas Ilhas do Triângulo o principal tipo de alojamento utilizado foi a casa de amigos e familiares, 47%, seguido pelos hotéis em 40%, pelas pensões e residenciais com 8%, outro tipo de alojamento não identificado com 4% e o turismo rural com cerca de 1%. Em 2005 os principais tipos de alojamento foram os hotéis, seguido por outro, de onde se retira que se encontram nesta referência a casa dos amigos e familiares pois não foi colocada esta indicação na questão, pensão e turismo rural. Para testar a existência de associação entre o tipo de alojamento utilizado pelos turistas com a situação profissional e o nível de escolaridade ( $\rho$ ) foi aplicada uma análise factorial, para as hipóteses  $H_0: \rho = 0$  vs.  $H_1: \rho > 0$ . Os resultados do teste apontam para uma existência mínima de associação nas variáveis situação profissional e grau de escolaridade, ao contrário das correlações apresentadas entre o alojamento do Pico, Faial e São Jorge que variam entre 0,5 e 1, validando a semelhança da oferta nas diversas ilhas. Deste modo, conclui-se que a situação profissional e o nível de escolaridade não estão correlacionados significativamente com as restantes variáveis, mas que as variáveis do alojamento estão, rejeitando  $H_0$ . Para além do teste de Esfericidade de Bartlett apontar para a existência de correlação entre as variáveis, permitindo prosseguir com a análise factorial, também a medida de associação de Keiser-Meyer-Olkin (KMO), que varia entre zero e um, compara as correlações simples com as parciais observadas entre as variáveis. O KMO é 0,637, valor que considera a análise factorial medíocre. Quando a amostra é grande é aconselhado utilizar o valor do KMO em vez do teste de Bartlett, pois este último é sensível ao tamanho da amostra [28].

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,637
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	36,701
	df	10
	Sig.	,000

Quadro 9 - KMO and Bartlett's Test

A duração da estadia dos visitantes varia substancialmente de ilha para ilha, onde por média no Triângulo, na ilha do Faial a estadia é de 3 dias, no Pico de 4 dias e em São Jorge de 2 dias. A estadia média em 2005 no Triângulo era de 2,6 segundo o estudo da Deloitte, facto que aumentou bastante, passando a ser de oito dias.

Na tabela 2 colocou-se a média sugerida pelos visitantes baseada num grau de pontuação que varia entre 1 e 5, desde muito pouco importante a muito importante, respectivamente. Deve-se ter em conta que o inquérito em comparação foi baseado num estudo realizado às 9 ilhas, o que poderá explicar algumas divergências.

<b>Grau de importância e satisfação dada aos seguintes atributos:</b>	<b>Resultados 2005 (Ana Moniz)</b>	<b>Resultados 2010</b>
Singularidade do destino (condições naturais e identidade cultural)	4,47	<b>4,68</b>
Natureza, fauna e flora, vulcanismo	4,56	<b>4,33</b>
Tranquilidade, ritmo de vida	4,57	<b>4,25</b>
Qualidade do ambiente	4,63	<b>4,11</b>
Segurança	4,56	<b>4</b>
Disponibilidade/qualidade do alojamento	3,99	3,87
Acessibilidade à Região	3,87	3,81
Qualidade dos serviços	3,77	3,79
Convívio com amigos ou familiares	2,78	3,72
Disponibilidade/qualidade dos transportes locais	3,54	3,62
Hospitalidade dos residentes	4,21	3,60
Clima	3,95	3,56
Património histórico e arquitectónico, monumentos, museus	3,71	3,54
Gastronomia	3,99	3,53
Nível de preços	3,60	3,44
Isolamento/afastamento das ilhas	3,60	3,37
Praias e zonas balneares	3,53	3,33
Manifestações e eventos culturais	3,33	3,30
Actividades para toda a família	3,35	3,27
Oportunidades para a prática de desportos e actividades de lazer	3,05	3,26
Informação disponível	3,68	3,25
Packages disponíveis, circuito pelas ilhas	3,53	2,98
Actividades de animação, entretenimento, vida nocturna	3,52	2,70
Agências de viagem e turismo	-	2,55
Manifestações e eventos religiosos	2,86	<b>2,35</b>
Oportunidades para fazer compras	2,13	<b>1,92</b>

Tabela 2 - Média de determinados atributos sugerida pelos visitantes

Os primeiros cinco factores reflectem o que os turistas mais procuram ao viajar para esta região, devendo-se continuar a apostar neles, ao contrário dos últimos factores, principalmente as oportunidades para fazer compras e os eventos religiosos, pois não

são procurados pelos visitantes. Após ser realizada a análise descritiva dos atributos referidos estudou-se a relação de alguns deles com a idade dos visitantes. Para este estudo foram utilizados os seguintes atributos: singularidade do destino, convívio com amigos, nível de preços, património, natureza e biota, tranquilidade e ritmo de vida, isolamento e qualidade do ambiente ( $\rho$ ). Aplicou-se uma análise factorial para testar a existência de associação entre as diversas variáveis. Desta forma, foi apresentado um grau de correlação de Pearson de 0,361 e 0,409 e um  $p < 0,001$  para o património e cultura, respectivamente, para as hipóteses  $H_0: \rho = 0$  vs.  $H_1: \rho > 0$ , concluindo-se que parte das variáveis estão correlacionadas significativamente, validando  $H_0$ . Os resultados do teste apontam para a existência de uma associação entre a idade, o património e a cultura, enquanto que as restantes variáveis não são correlacionadas pois as divergências de opiniões entre as idades não são significativas.

As visitas aos amigos foram o principal motivo referido pelos turistas na visita aos Açores fora da época de Verão, seguido pelos fins-de-semana de descanso devido à tranquilidade presente nas ilhas. Outros factores expostos foram a diminuição do preço das passagens aéreas, os desportos de inverno, voltar a rever a beleza natural das ilhas, o clima e o ar puro, motivos de trabalho, prática de mergulho, vulcanismo, mais actividades nocturnas e interiores devido à constante e irregular mudança do clima, a passagem de ano e pesca desportiva, motivos semelhantes aos apresentados no estudo de Ana Moniz, com a diferença que o factor referido em primeiro lugar no seu trabalho foi a natureza.

As actividades levadas a cabo nas Ilhas do Triângulo fornecem informação sobre os produtos turísticos procurados e as infra-estruturas utilizadas, sendo útil ao planeamento das ilhas. As mais comuns estão apresentadas no gráfico 5 com o respectivo número de respostas facilitando a percepção das acções mais praticadas. Grande parte das actividades de 2005 coincidiram com as mais praticadas em 2010, demonstrando os principais pontos a melhorar e os que se devem manter (Gráfico 5).

Os turistas são uma boa fonte de rendimento para os Açores em diversos sectores e como tal é importante analisar os seus gastos, pois podem ser utilizados para diversos fins, desde o cálculo do valor das despesas dos turistas, até mesmo ao cálculo do impacto do turismo na economia nacional. Sendo assim, para a realização das actividades referidas anteriormente levadas a cabo pelos visitantes, os turistas mencionaram que gastavam em média cerca de €654 na viagem (foram retirados alguns valores pois estabeleceu-se uma fasquia nos €1500, devido a na sua maioria os gastos se



encontrarem abaixo deste montante), excluindo o que foi pago à agência de viagens. Alguns dos turistas discriminaram os seus gastos e denotou-se que a maioria das despesas encontram-se no alojamento, com um gasto médio de €396 por pessoa, seguido pela restauração com 245€ e por despesas não referidas, à volta de €204 por pessoa. Os gastos em transportes e entretenimento e lazer também são elevados, representando cerca de €177 e €123, respectivamente.

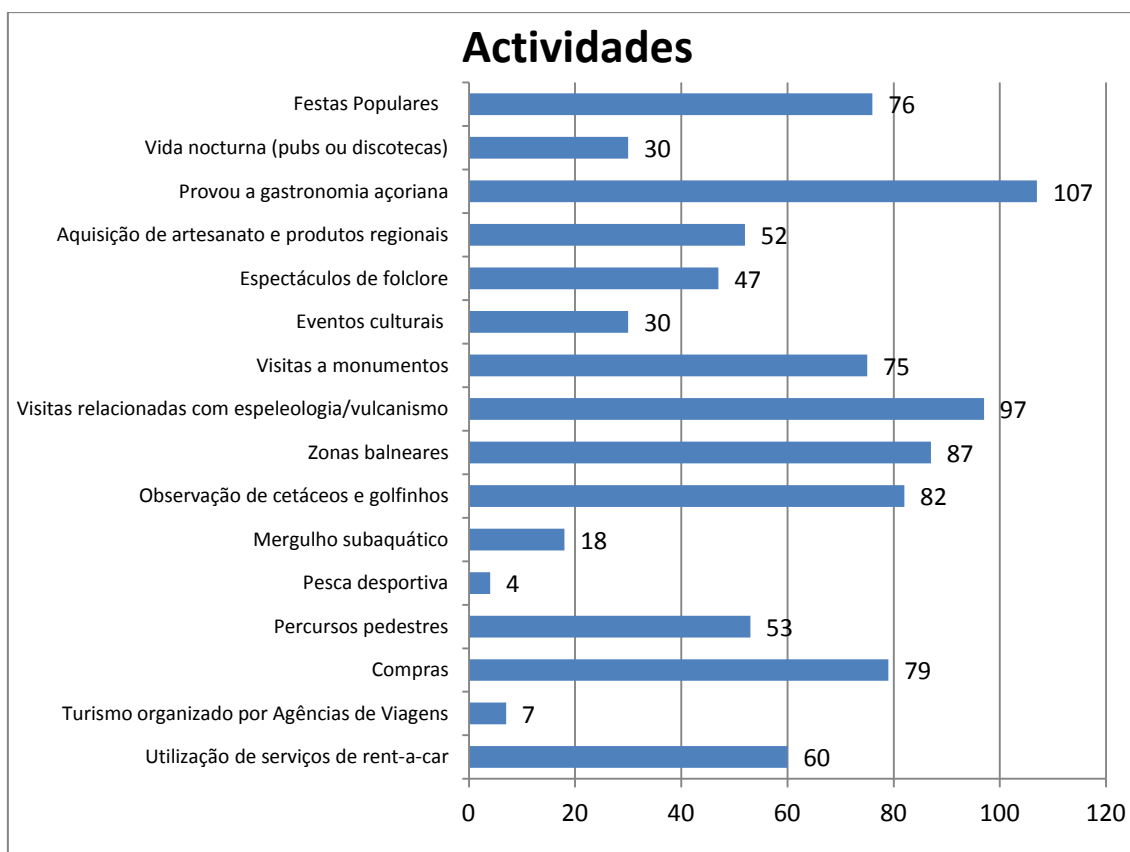


Gráfico 5 - Actividades turísticas

Avaliação da acessibilidade à Região:	Resultados 2010
Acessibilidade à Região através de transporte aéreo	3,67
Infra-estruturas aeroportuárias/aeroportos/aeródromos	3,65
Ligações aéreas inter-ilhas	3,33
Ligações marítimas inter-ilhas	3,54
Infra-estruturas portuárias/gares de apoio a passageiros	3,31

Tabela 3 – Avaliação realizada pelos turistas às acessibilidades do Triângulo

Na acessibilidade à Região os resultados apresentados detêm uma média de 3,5, demonstrando que apesar das críticas sobre os transportes apresentadas pelos turistas, quando estes foram avaliados isoladamente não foram muito censurados (Tabela 3).

O que os turistas mais gostaram	O que os turistas menos gostaram
- Paisagem, natureza, biota e cultura (24);	- Preço dos voos (40);
- Estado natural das ilhas (11);	- Comida de alguns restaurantes e o facto de estes terem pouca escolha, a dificuldade de comer sem reserva e de os restaurantes fecharem muito cedo;
- Convívio com os amigos e lazer, observação de cetáceos, mar e percursos pedestres (5);	
- Montanha do Pico, variedade de actividades ao ar livre, clima, hotéis, tranquilidade, Gruta das Torres, dos residentes e seu acolhimento e simpatia, descanso, silêncio, temperatura da água e de tudo (2);	- Atraso dos voos, dificuldade de alugar carros, acessos rodoviários e preços elevados na alimentação e alojamento;
- Sol, zonas balneares e grutas vulcânicas, furnas, diversão, vulcanismo, gastronomia, não haver turismo de massas, a qualidade e diversidade da vida marinha e a oportunidade de conhecer novas culturas.	- Pequena frequência de barcos entre ilhas, contratempos com a meteorologia (2);
	- Não haver nada do qual não tenham gostado;
	- Pratos típicos, a falta de formação profissional genérica e a <i>nightlife</i> .

Tabela 4 - Opiniões

As ilhas dos Açores necessitam de estar em constante desenvolvimento para fazer face à procura e aos objectivos esperados pelos seus visitantes. Como tal questionaram-se os turistas quanto ao que mais e menos gostaram durante a estadia e solicitaram-se sugestões e comentários sobre a viagem (Tabela 4). Muitos destes factores foram enumerados no estudo da Deloitte em 2005 e semelhantes ao estudo actual, com a excepção da gastronomia, transmitindo-nos que os restaurantes têm vindo a enfraquecer na sua qualidade, assim como a animação, a dificuldade em arranjar guias para realizar diversos passeios pelas ilhas, clima, alojamento e gastronomia, levando a uma contradição pois este último factor também foi alvo de muitas críticas positivas. No estudo realizado pelo SREA a questão da gastronomia foi referida como um ponto forte.

Por último foram referidas as sugestões e comentários, como a sugestão das *low-costs* para os Açores e de mais oferta de voos inter-ilhas mesmo no inverno e transportes nas ilhas; circuitos alternativos diários de visita; maior flexibilidade e frequência dos barcos inter-ilhas; a restauração como sector com grandes necessidades de desenvolvimento, não só a tradicional, como a mais moderna e sofisticada; a implementação duma estratégia integrada, em que aproveitem as desmedidas sinergias do arquipélago; dar informação sobre actividades culturais da ilha; mais e melhor turismo de habitação; mais actividades nocturnas; presença e promoção em todas as ilhas dos produtos tradicionais das restantes; melhor sinalização e manuais em inglês. Alguns dos comentários foram “A repetir sem dúvida!”, “As ilhas que visitei são sem dúvida fabulosas...pela primeira vez não tive vontade de regressar após as férias.”, “Pena de me ir embora!”, “Funcionários do hotel muito simpáticos e competentes, bem

como um óptimo serviço de pequeno-almoço”, “Considero a ilha do Pico o melhor local para férias no mundo pelas suas valências, entre elas, a cultura, património, montanha, zonas balneares, as suas gentes, temperatura da/e água do mar e segurança.”, “Estou “apaixonada” pelas ilhas!”, “Ótimos banhos e descanso absoluto, devendo-se aumentar as fontes de informação para dar a conhecer esta parte de Portugal.”, assim como, “Não é uma região de excelência para o Turismo, pois é ainda jovem nestas andanças.” e “Gostei muito de conhecer os Açores, mas vê-se tudo numa semana.”.

Começa-se a delinear uma mudança, ainda que ligeira, do perfil do turista que visita os Açores e o Triângulo.

#### 4.9.3 Caracterização dos residentes

Foram inquiridos cerca de 102 residentes com idade média de 34 anos, variando entre os 16 e 71 anos, enquanto que em 2005 as faixas etárias apresentadas foram mais elevadas, 75,2% dos inquiridos tinham idades superiores a 34 anos segundo o estudo do SREA e no trabalho de Ana Moniz, 64% tinham idades superiores a 35 anos.

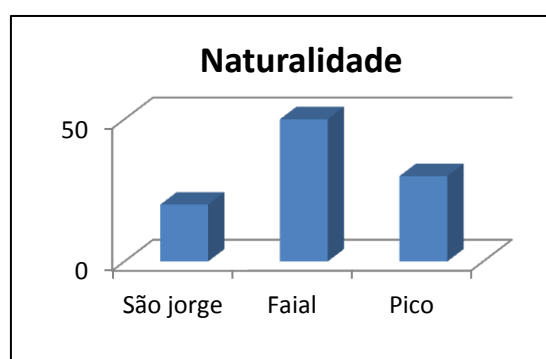


Gráfico 6 - Naturalidade dos residentes

Denotou-se que grande parte dos residentes inquiridos detêm naturalidade da Horta, o que pode ser explicado por não haver hospital no Pico e normalmente as pessoas deslocam-se ao hospital da Horta para dar à luz (Gráfico 6).

Os residentes que responderam aos questionários detêm uma escolarização elevada na sua maioria, onde o ensino superior representa cerca de 42%, seguido pelo ensino básico, 30% e secundário, profissional, técnico ou comercial com 28%. Em 2005 não foram verificadas estas percentagens, sendo o ensino básico o mais apresentado, seguido pelo secundário, e só depois pelo universitário, facto bastante semelhante aos inquéritos de Ana Moniz e que poderá ter sido originado por terem sido inquiridas pessoas mais velhas nos questionários de 2005 pois eram as que se encontravam em casa, local onde se colocaram as questões. Em 2005 segundo os estudos da SREA e de Ana Moniz, a maioria dos inquiridos pertencia ao escalão trabalhador, seguido por doméstico, reformados, desempregados e só posteriormente estudantes (Gráfico 7). Para testar a existência de associação entre a situação profissional e o envolvimento no sector

do turismo ( $\rho$ ), que será debatido posteriormente, foi aplicada uma análise factorial, para as hipóteses  $H_0: \rho = 0$  vs.  $H_1: \rho > 0$ . Os resultados do teste apontam para uma correlação entre estas duas variáveis. Deste modo, conclui-se que as variáveis

estão correlacionadas significativamente, refutando  $H_0$ .

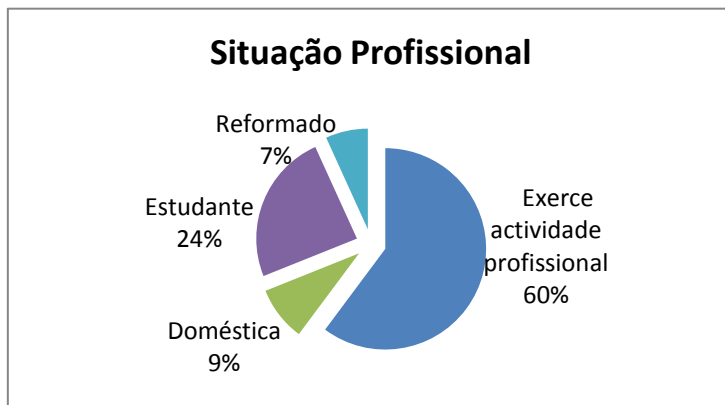


Gráfico 7 – Situação Profissional dos residentes

Correlation Matrix

		Contac_turismo	Sit_Prof
Correlation	Contac_turismo	1,000	,730
	Sit_Prof	,730	1,000
Sig. (1-tailed)	Contac_turismo		,000
	Sit_Prof	,000	

Quadro 10 - Matriz de correlações

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	61,921
	df	1
	Sig.	,000

Quadro 11 - KMO and Bartlett's Test

#### 4.9.4 Avaliação realizada pelos residentes

As viagens efectuadas pelos residentes são um factor importante para estudar quais os motivos e países escolhidos como destino, para se verificar o que os moradores procuram e melhorar essas características no destino em estudo (Tabela 5).

Para testar a existência de associação entre as variáveis relacionou-se as viagens realizadas e a situação profissional e seguidamente o motivo da viagem com a idade ( $\rho$ ), aplicando-se uma análise factorial, para as hipóteses  $H_0: \rho = 0$  vs.  $H_1: \rho > 0$ .

Questões	Resultados 2005 (SREA, Ana Moniz)	Resultados 2010
Tem algum envolvimento pessoal no sector do turismo	Sim - 11%/20%; Não - 89%/80%	Sim - 36%; Não - 64%
Nos últimos dois anos, efectuou alguma viagem para fora da ilha onde reside	Sim - 63,3%; Não - 36,7%	Sim - 86%; Não - 14%
Se efectuou uma viagem nos últimos anos, qual foi o motivo dessa viagem	-	Férias/Lazer - 56%; Visita a amigos ou familiares - 18%; Negócios/Motivos profissionais - 17%; Eventos culturais/desportivos - 4%; Outros - 9%
Nesta sua viagem, viajou para onde	-	Outra(s) ilha(s) dos Açores - 45%; continente português - 42%; estrangeiro - 13% <sup>1</sup>
Qual a sua opinião sobre o desenvolvimento do turismo na Região	≈ 3,6 <sup>2</sup>	≈ 3,16 <sup>2</sup>
Qual é a importância que acha que a actividade turística vai desempenhar, nos Açores, nos próximos 10 anos	≈ 4 <sup>2</sup>	≈ 4,06 <sup>2</sup>
Indique as três actividades económicas que apresentam maior potencial de crescimento no triângulo	1º lugar - alojamento e restauração; 2º lugar - alojamento e restauração; 3º lugar - agricultura e produção animal	1º lugar - turismo, <i>whale watching</i> ; 2º lugar - indústria, hotelaria; 3º lugar - pescas, turismo

**Tabela 5 - Questões realizadas aos residentes**

<sup>1</sup> Outras ilhas - Faial, possivelmente pela sua proximidade às outras duas ilhas, Pico e São Jorge, 23%, Terceira, 19%, Pico, São Jorge e São Miguel, 16%, Graciosa e Flores, 3% e Corvo e Santa Maria, 2%. Para as regiões e o Continente Português - Lisboa, 48%, Coimbra, 9%, Aveiro, 8%, Algarve, 7%, Porto, 6%, Covilhã 5%, Braga e Alentejo, 4%, Leiria, 3%, Guimarães, 2% e Gaia, Torres Vedras, Évora e Madeira, 1%. Estrangeiro - Espanha, 27%, EUA, Canadá e Inglaterra, 11%, Gibraltar, 8% e Bélgica, Alemanha, França, Itália, Palma de Maiorca, República Dominicana, Tunísia e Marrocos, 4%.

<sup>2</sup> - Numa escala de 1 a 5, desde o muito insatisfeito ao muito satisfeito, respectivamente.

Os resultados do teste apontam para uma existência mínima ou até mesmo inexistência de associação entre as variáveis dos dois casos de estudo (Correlation =  $\eta$  ( $\eta$ = correlações que variam entre o -0,042 e 0,251);  $\rho > 0,001$ ). Deste modo, conclui-se que as variáveis não estão correlacionadas significativamente, validando  $H_0$  pois o teste da Esfericidade de Bartlett apresenta um  $p\text{-value} = 0,173$  e 0,006, respectivamente.

Na avaliação realizada aos moradores das ilhas pretendeu-se averiguar se havia alguma ligação destes com o sector turístico, mais precisamente algum envolvimento pessoal como um negócio, emprego ou outra actividade com contacto directo com turistas. Para testar a existência de associação entre a opinião do desenvolvimento turísticos e a sua importância daqui a dez anos ( $\rho$ ) foi aplicada uma análise factorial, para as hipóteses  $H_0: \rho = 0$  vs.  $H_1: \rho > 0$ . Os resultados do teste apontam para uma correlação entre estas duas variáveis. Deste modo, conclui-se que as variáveis estão correlacionadas significativamente, refutando  $H_0$ .

**Correlation Matrix**

		Imp_10anos	Opinião_desen_tur
Correlation	Imp_10anos	1,000	,842
	Opinião_desen_tur	,842	1,000
Sig. (1-tailed)	Imp_10anos		,000
	Opinião_desen_tur	,000	

**Quadro 12 - Matriz de correlações**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,500
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	122,634
	df	1
	Sig.	,000

**Quadro 13 - KMO and Bartlett's Test**

<b>Opinião relativamente a cada uma das seguintes afirmações:</b>	<b>Resultados 2005</b>	<b>Resultados 2010</b>
O turismo permite a criação de emprego	4,02	4,26
O turismo ajuda a preservar a cultura e estimula o artesanato local	4,10	4,21
Há mais oportunidades de negócio devido ao turismo	3,90	4,18
O aumento do rendimento gerado pelo turismo tem contribuído para melhorar a qualidade de vida da população	3,32	3,48
O comércio melhorou	3,44	3,40
A qualidade das infra-estruturas e dos serviços públicos tem melhorado devido ao aumento do turismo	3,07	3,29
O turismo provoca a subida dos preços dos bens e das propriedades	2,71	3,12
Há acesso a melhores equipamentos desportivos, culturais e de lazer	3,04	2,93
O turismo tem sido responsável por alterações na paisagem e na biodiversidade (fauna e flora) da Região	1,96	2,01
O turismo tem contribuído para o aumento da poluição	1,58	1,93
Há mais lixo por causa do turismo	1,29	1,85
O turismo tem provocado deterioração dos locais de interesse histórico, arquitectónico e cultural	1,13	1,18
No Verão, há problemas de trânsito e excesso de ruído nas atracções turísticas	1,78	1,12
No Verão os residentes não têm acesso às principais atracções turísticas por causa dos turistas	1,06	1,06
O turismo aumenta a insegurança e a criminalidade	1,25	1,00
O turismo perturba o comportamento dos residentes, principalmente dos mais jovens	1,05	0,69

**Tabela 6 - Opiniões gerais dos residentes**

Quanto à opinião dos residentes relativamente a um conjunto de características que poderão ou não estar a ocorrer no Triângulo, colocou-se anteriormente um quadro

com a respectiva média sugerida, onde o grau de pontuação varia de 1 a 5, desde discordo plenamente a concordo plenamente, respectivamente (Tabela 6). Da comparação visualizada retira-se que os residentes têm opiniões muito semelhantes às encontradas nos estudos de anos anteriores, sendo muito importante a criação de emprego e pelo contrário referem que não perturba o seu comportamento.

<b>Classificação da oferta turística actual do concelho</b>	<b>Resultados 2010</b>
Recursos naturais	3,38
Recursos históricos, arquitectónicos e culturais	3,06
Atrações especiais (equipamentos desportivos, etc.)	2,22
Qualidade do ambiente:	<b>4,13</b>
· Qualidade do ar	<b>4,26</b>
· Qualidade da água	<b>4,20</b>
· Qualidade do solo	<b>4,16</b>
· Ruído	3,89
Equipamento e serviços turísticos:	2,63
· Oferta de alojamentos turísticos	2,48
· Oferta de restaurantes	2,92
· Oferta cultural	2,48
· Oferta nocturna	2,14
· Oferta recreativa geral	2,26
· Agências de viagem e turismo	2,65
· Guias turísticos	2,69
· Aluguer de viaturas	3,12
· Estabelecimentos comerciais	3,29
· Postos de informação turística	2,24
· Parques e jardins	2,58
· Parques de campismo	2,72
Infra-estruturas e serviços básicos:	2,87
· Segurança e policiamento	2,87
· Serviços de protecção civil	3,18
· Gestão de limpeza e manutenção de atracções turísticas	2,89
· Serviços de saúde	<b>1,84</b>
· Bancos e serviços de câmbios	3,42
· Comunicações (correios e telecomunicações)	3,02

**Tabela 7 - Opiniões das ofertas turísticas dos residentes no seu concelho**

Quanto à opinião de cada residente relativamente à classificação da oferta turística actual no seu concelho, colocou-se anteriormente uma tabela com a respectiva média sugerida, onde o grau de pontuação era de 1 a 5, desde muito insatisfatório a muito bom, respectivamente. Nesta tabela (7) denota-se que as melhores classificações encontram-se na qualidade do meio ambiente e que a pior pontuação se refere aos serviços de saúde e à oferta de alguns serviços recreativos.

Principais vantagens	Principais inconvenientes	Sugestões
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento económico (50);</li> <li>• Conhecer melhor as culturas e costumes da nossa região (10);</li> <li>• Promoção das Ilhas do Triângulo e dar a conhecer o seu potencial (9);</li> <li>• Proximidade entre as três ilhas e o facto de se completarem (5);</li> <li>• Criação de emprego, os meios de transporte e o desenvolvimento de alguns sectores económicos da região gerando novas oportunidades de negócio (2);</li> <li>• O mar e as belas paisagens, mais facilidade em transportes e custos, a criação de um pacote com três ilhas a fim de canalizar turistas e progresso às mesmas, o facto de ser um sector económico alternativo gerador de riqueza, a atracção de capital estrangeiro e o aumento da qualidade de infra-estruturas turísticas e de apoio;</li> <li>• Dar a conhecer a paisagem; poderem-se conhecer 3 ilhas muito diferentes com poucos custos, sempre com o espírito de arquipélago pois visualizam-se as três ilhas entre si;</li> <li>• Mais movimento às ilhas do triângulo fará com que haja uma maior competitividade, ou seja, funcionará como uma alavanca para o desenvolvimento de várias áreas, nomeadamente comércio e restauração;</li> <li>• O mar como principal vantagem;</li> <li>• A compra realizada pelos turistas dos produtos locais e a utilização das actividades hoteleiras, assim como a recomendação das ilhas, ou a falta desta, a amigos e/ou familiares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 23 residentes responderam que não haviam inconvenientes desde que o turismo cresça de forma ordenada e estruturada;</li> <li>• Problemas com transportes e poucos acessos entre ilhas, e que os poucos existentes são demasiado caros (19);</li> <li>• Degradação da paisagem e meio ambiente (10);</li> <li>• Perigo de massificação (5);</li> <li>• Poluição e falta de atracção turística para os jovens e outras faixas etárias (3);</li> <li>• Os horários dos transportes terrestres e marítimos (2);</li> <li>• O fraco desenvolvimento do tecido empresarial não-turístico e a pressão sobre os ecossistemas (2);</li> <li>• Oferta e procura turística das ilhas, assim como os espaços de lazer com demasiadas pessoas;</li> <li>• Mais apostas pelas câmaras da zona e incentivar os particulares para o desenvolvimento da região;</li> <li>• "Industrialização" do turismo, os serviços prestados e a falta de concorrência, possível <i>standardização</i> da marca turística Triângulo, o que poderia implicar um decréscimo de qualidade da mesma, tornar inviável a possibilidade de turismo calmo e ligado à natureza, os preços da hotelaria e a degradação da qualidade de vida com a saturação do meio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diminuição das passagens inter-ilhas para quem vai a São Miguel visitar também o triângulo, realizar um <i>pack</i> da Sata/TAP entre ilhas (21);</li> <li>• Aumentar a circulação dos transportes aéreos marítimos e terrestres (8);</li> <li>• Aumentar a publicidade dos Açores, principalmente em Portugal Continental (7);</li> <li>• Dar maiores e melhores condições aos turistas a nível de observação das paisagens, excursões, entre outras (2);</li> <li>• Realização de caminhadas em trilhos pedestres ou de bicicleta, pois são formas de turismo mais ecológicas e ao mesmo tempo são mostrados pontos de atracção turística naturais (2);</li> <li>• O melhoramento e oferta de mais equipamentos desportivos, culturais e de lazer;</li> <li>• Apostar no turismo rural, aplicar mais voos directos para o Pico, aumentar o envolvimento das entidades turísticas junto das Agências de Viagens de modo a criar um pacote turístico equilibrado e com uma boa relação preço/qualidade;</li> <li>• Divulgar os projectos actuais e futuros e a comercialização;</li> <li>• Dar incentivos financeiros a investimentos que respeitem a cultura e recursos naturais das ilhas e aplicação de regulamentação apertada de forma a punir quem vá contra os princípios de preservação desses recursos.</li> </ul>

Tabela 8 – Vantagens, inconvenientes e sugestões

Outras sugestões enumeradas (Tabela 8) passaram pela promoção do Triângulo como sub-destino, contínua e alargadamente, pois no mercado nacional o conhecimento que existe é maioritariamente de São Miguel e da Terceira, havendo a ideia de que as restantes ilhas são “pequenas e sem nada para fazer”. Devem atrair-se mercados mais próximos, assim como o mercado nórdico em períodos de época baixa, pois é o mercado menos sensível ao clima/temperatura; fazer com que o turismo não seja restrito ao verão, pois o turismo de inverno é uma realidade; cooperar entre as ilhas; realizar novos eventos e empreendimentos, tudo isto para aumentar a capacidade de resposta às necessidades de um turismo competitivo na actualidade.



Para testar a existência de associação entre vários dos atributos apresentados na tabela sete com o sexo e a idade ( $\rho$ ) foi aplicada uma análise factorial, para as hipóteses  $H_0: \rho = 0$  vs.  $H_1: \rho > 0$ . Os resultados do teste apontam para uma existência mínima de associação em alguns dos atributos com o sexo e a idade, concluindo-se que não estão correlacionados significativamente com as restantes variáveis, validando  $H_0$  pois o teste da Esfericidade de Bartlett apresenta um  $p\text{-value} = 0,006$ . Para além do teste de Esfericidade de Bartlett não apontar para a existência de correlação entre as variáveis, também a medida de associação de Keiser-Meyer-Olkin (KMO), que varia entre zero e um é 0,548, valor que considera a análise factorial miserável [28].

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,548
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	49,985
	df	28
	Sig.	,006

Quadro 14 - KMO and Bartlett's Test

Resumindo desde que haja um bom planeamento turístico, boa organização e união de esforços por parte dos agentes e da própria população para que se pratique um turismo saudável, não haverá grandes inconvenientes. Estes aspectos foram bastante comuns com os encontrados nos estudos realizados pela Deloitte, pelo SREA e por Ana Moniz, no entanto, acrescentaram a necessidade de agir sobre a procura, visando o aumento e melhoria da informação e promoção da Região, captação e selecção de turistas com interesse para a zona, assim como o aumento do custo de vida. No estudo de Ana Moniz a sugestão mais referida foi as instalações com 32,3%, isto é, o alojamento, restauração, cafés, bares, transportes locais, entre outros serviços, englobando assim grande parte das sugestões referidas em 2010.

#### 4.10 Conclusão capítulo

Neste capítulo foi descrita a metodologia da investigação empírica utilizada no estudo das expectativas dos turistas e residentes face à visita realizada às Ilhas do Triângulo. Foi apresentada a natureza do problema, objectivos gerais e a justificação da abordagem utilizada. Também foi feita a apresentação, análise e interpretação dos dados e discutidos os resultados.

Na comparação entre os resultados dos inquéritos realizados em 2005/2006 e 2010, dever-se-á ter em conta que não foram realizados testes estatísticos, que permitam

detectar se as diferenças encontradas são estatisticamente significativas. Note-se, sobretudo, a coerência da evolução das respostas dadas aos inquéritos de 2005 e 2010. Esta coerência e aderência aos questionários é mais um factor que permite concluir favoravelmente acerca da representatividade da amostra e da qualidade das respostas obtidas. Há que ter em conta que este inquérito reflecte as opiniões e atitudes dos residentes face ao turismo num determinado momento, logo não há garantia que as opiniões e atitudes tenham sido as mesmas no passado ou venham a ser as mesmas futuramente, contudo, tendo em conta o espaçamento temporal do estudo as convicções foram bastante semelhantes e já o eram nos estudos realizados em 2001. Com os questionários denotou-se que os residentes não se sentem prejudicados com a quantidade de turistas que visitam a região, mas é legítimo pensar que este ambiente é resultante de uma pequena frequência do número de turistas a visitar as ilhas.

Como conclusão, podemos dizer que a comparação do perfil demográfico em estudo com os dados dos questionários de 2005 mostra uma grande aderência e semelhança entre ambos. Denotaram-se pequenos desfasamentos que se podem justificar pelo facto da maioria dos questionários de 2005 terem sido realizados aos Açores e não apenas às Ilhas do Triângulo. Observa-se também o facto do local de recolha da informação em 2005 ser a habitação, implicando maior facilidade em encontrar pessoas com uma idade mais avançada, ao contrário do presente trabalho, onde os inquéritos foram apresentados às pessoas em variadas localizações, facilitando desta forma uma maior diversificação etária. Outro ponto crucial são as opiniões positivas e negativas, vantagens e inconvenientes, comentários e sugestões apresentados, que apoiam as diversas decisões a serem tomadas para se conseguir um desenvolvimento económico favorável no Triângulo e consequentemente nos Açores e Portugal. Para além deste ponto a fonte de informação, a recomendação do destino, os destinos alternativos e as principais actividades praticadas durante a viagem são também factores muito relevantes do estudo em questão, pois pela sua análise encontram-se pontos a melhorar, contribuindo para a favorável evolução económica.

## **5. Conclusões**

### **5.1 Síntese**

Os turistas que procuram paisagens admiráveis com intermináveis vistas panorâmicas, natureza ainda intocada pelo Homem, vilas sossegadas e estradas pitorescas, encontram nos Açores o destino ideal de férias. É garantida serenidade, cores reconfortantes, aromas estimulantes, águas cristalinas, segurança e uma verdadeira hospitalidade, ou seja, tudo aquilo que necessita para umas férias únicas e revitalizantes.

Autenticidade é a palavra-chave. Segundo Ferreira (1999, p.20 e 21), em [105] “Cada vez mais turistas, independentemente da sua idade e nível de rendimento, mas de forma directamente relacionada com o seu nível de educação, mostram uma grande apetência por destinos autênticos, que oferecem algo de único, verdadeiro, original, que reflecte a identidade de um território e não pode ser transportado ou experimentado fora dele”. Continuando a citar este autor, “Numa perspectiva de longo prazo, é na identidade eco-cultural que podemos encontrar os factores de sucesso para um Turismo competitivo e durável. O Turismo de massas tornou-se indesejável para a sustentabilidade dos destinos, isto é, criou situações e dinâmicas destrutivas da base de recursos não renováveis em que assenta a própria atractividade turística.”.

A reduzida dimensão do mercado açoriano vai de encontro à limitada adesão a algumas práticas, pois os custos são elevados na maioria das vezes, desincentivando a sua aplicação. Uma economia pequena não pode sobreviver e desenvolver-se apenas com investimentos estruturais e estratégicos do Governo Regional e de privados isolados, nem de políticas de desenvolvimentos municipais. Depende sim, de um esforço concentrado, valorizando os recursos disponíveis, resultando num processo de excelência que conta com os residentes como principais actores [112].

No futuro, acredita-se que o número de turistas aumente devido à divulgação realizada e porque as ilhas têm sido capazes de atrair visitantes em virtude das suas características, porém, à medida que começam a competir com um leque mais alargado de destinos, a questão da competitividade torna-se crítica [81].

### **5.2 Principais resultados, recomendações e limitações**

Este trabalho tem como objectivo expor através de orientações metodológicas, factores para a conservação do património cultural e social de forma sustentável e os principais meios económicos a desenvolver para aumentar a notoriedade e

desenvolvimento das ilhas. Para tal, as respostas obtidas nos questionários distribuídos foram sujeitas a uma análise descritiva e a uma análise factorial. Na análise descritiva foram observadas as respostas aos questionários através de gráficos e das percentagens obtidas por resposta e na análise factorial relacionaram-se as respostas obtidas em diferentes questões do questionário entre si. Nesta última utilizaram-se os coeficientes de Pearson sendo possível quantificar o nível de correlação entre as mesmas. Para além do referido coeficiente, com a medida de associação de Keiser-Meyer-Olkin (KMO) e o *p-value* do teste de esfericidade de Barlette confirmou-se a existência de correlações significativas entre possíveis respostas a diferentes perguntas dos questionários.

Algumas das sugestões para um próspero desenvolvimento do Triângulo passariam pela criação de um site e de um CD sobre as ilhas de forma a dar aos turistas uma visita virtual, para servir de *souvenir*, dando a conhecer as ilhas e publicitando-as. A criação de um parque temático seria uma atracção para os mais novos que vem em família; propor a realização de passagens de ano mais acessíveis que na Madeira com fogo-de-artifício em localizações com baixa intensidade de luz para acrescentar a possibilidade de se visualizarem estrelas cadentes; criar um pacote ou plano inter-ilhas com desconto no barco ou pacote barco e estadia em caso de visita das 3, 4 ou 5 ilhas do grupo central, ou na realização das actividades turísticas chave das ilhas. Outras hipóteses a considerar seriam a exportação do maracujá, actividades em botes de baleeiros, e melhorar o índice de desenvolvimento humano na educação e na saúde.

É importante criar um forte posicionamento das três ilhas dentro dos Açores, mencionando-as como um sub-destino, demarcando estas estratégias de promoção com as do arquipélago pela melhoria da informação sobre o destino e incentivando a sua divulgação. Desenvolver a elaboração de um guia em várias línguas, com a oferta turística e propostas concretas de actividades a realizar durante a estadia no Triângulo assim como melhorar as acessibilidades aéreas e marítimas. Para tal, deve-se focalizar a oferta turística em produtos “estrela” e incentivar programas que fomentem a ocupação em época baixa nomeadamente o desenvolvimento de programas de bem-estar, a atracção a eventos nacionais, o desenvolvimento de um calendário de eventos locais, reduzindo a sazonalidade da procura associando o Triângulo a um turismo de qualidade.

A classificação dos trilhos com maior potencial deve ser melhorada, colocando o Triângulo no Top 5 de destinos para *trekking* do mundo; devem-se desenvolver e dar a conhecer os produtos das ilhas através da implementação de itinerários turísticos temáticos centrados nos principais atributos e características naturais, históricas e

culturais. Também se deve implementar um sistema coordenado de sinalização que, constitui muitas vezes o primeiro contacto visual e que deve permitir uma correcta orientação na exploração do destino; sensibilizar empresários para a realização de alterações/*upgrades* e investimentos privados para o desenvolvimento de projectos e produtos. Visto que a conservação do meio ambiente é indispensável devem-se realizar campanhas de sensibilização sobre a importância do Turismo no Triângulo para criar “consciência turística” na população; realizar formação para profissionais do sector e atribuir incentivos e desenvolver parcerias com os principais canais de distribuição, aumentando a notoriedade do destino junto do cliente final. Deste modo, as prioridades que o Triângulo deveria apresentar para o seu desenvolvimento seriam o investimento, essencialmente nas pessoas, uma economia regional baseada nas vantagens competitivas, apresentando o ambiente como meio de diferenciação e o património cultural, social e a religião como o espírito da Região. Outras sugestões referidas pelos turistas remeteram às *low-costs* e ao aumento de transportes aéreos, terrestres e marítimos inter-ilhas com preços mais acessíveis; aumentar a publicidade dos Açores; criar circuitos diários de visitas alternativos; a promoção dos produtos nas ementas dos restaurantes e a presença em todas as ilhas dos produtos tradicionais das restantes.

Algumas outras sugestões referidas pelos residentes para estimular o turismo nas Ilhas do Triângulo de forma a melhorar o desenvolvimento económico da região foram maioritariamente, dar maiores e melhores condições aos turistas a nível de observação das paisagens, excursões, entre outras, e a realização de *btt*, pois são formas de turismo mais ecológicas e ao mesmo tempo são descobertos pontos de atracções turísticas naturais; assim como o melhoramento e oferta de mais equipamentos desportivos e culturais, de lazer e actividade nocturna. Deve-se apostar no turismo rural, aumentar o envolvimento das entidades turísticas junto das Agências de Viagens de modo a criar um pacote turístico equilibrado, com uma boa relação preço/qualidade, assim como uma maior divulgação dos projectos actuais e futuros, pois por vezes existe falta de informação, o que leva a que as pessoas não compareçam. Devem atrair-se mercados mais próximos, assim como o mercado nórdico em períodos de época baixa, pois está menos sensível ao clima/temperatura; tentar que o turismo não seja restrito ao verão, pois o turismo de inverno é uma realidade e o facto é que um turista que visita as ilhas em época baixa não tem grande oferta, pois à pouca animação e estruturas de espaços fechados; cooperar entre as ilhas através de planos turísticos e realizar novos eventos e empreendimentos. Como exemplo, para estes últimos pontos poderá ser apresentada a

promoção de um turismo cultural na época baixa através de iniciativas associadas com a organização de feiras gastronómicas e centros de informação geral sobre a história de cada ilha em infra-estruturas destinadas para esse fim, espaços comerciais com produtos locais, *souvenirs*, centros de exposições, apresentações, actuações, zonas de apoio aos visitantes e centro de multimédia com alusões à história socio-económica de cada ilha, bem como as suas potencialidades naturais. Tudo isto favorecerá o aumento da capacidade de resposta às necessidades de um turismo competitivo na actualidade.

Em suma, as principais limitações e possibilidades de desenvolvimento passam pelos transportes, serviços de saúde, reforço das marcas próprias e sites de divulgação e dedicados à preservação do património, incentivando viajar de forma responsável.

Bates afirma, que quando "devidamente planeado, com uma visão de longo prazo, o turismo pode melhorar as economias locais, contribuir para a conservação dos seus costumes, preservar os ambientes naturais e ainda resultar em rentabilidade para aqueles que praticam e desfrutam do turismo sustentável" [116 pp.10]. Denota-se com esta definição que o lazer e o turismo tornaram-se catalisadores conhecidos pelo desenvolvimento económico, aumentando o rendimento e a qualidade de vida.

Após as recomendações enumeradas há que ter em conta as limitações que os residentes e turistas referiram, encontrando-se bases fiáveis de aspectos a melhorar. Deste modo, como factores que os turistas menos gostaram na sua estadia nas ilhas encontrou-se o preço dos voos; gastronomia; horário em alguns restaurantes e o facto de estes terem pouca escolha; dificuldade de comer sem reserva e a pequena frequência de barcos entre ilhas. Também foi referida a falta dos pratos típicos; de formação profissional genérica; *nightlife*; dificuldade em alugar carros; maus acessos rodoviários e preços elevados na alimentação e alojamento, devido essencialmente à sazonalidade. Como principais inconvenientes enumerados pelos residentes encontram-se demasiados problemas económicos e de flexibilidade com transportes e poucos acessos entre ilhas, sendo os poucos existentes demasiado caros; a degradação da paisagem e meio ambiente e a pressão sobre os ecossistemas; perigo de massificação; poluição e falta de atracções turísticas e o fraco desenvolvimento do tecido empresarial não-turístico, aspectos referidos pelo menos duas vezes por diferentes pessoas. Foram mencionados aspectos relacionados com a oferta e a procura turística, assim como espaços de lazer com demasiadas pessoas; o governo e consequentemente que as câmaras poderiam apostar mais e incentivar os particulares, visto que todos os investimentos nesta área

rondam à volta da ilha de São Miguel; os serviços prestados e a falta de concorrência; poder se tornar inviável a possibilidade de turismo calmo e ligado à natureza; os preços de hotelaria e a degradação da qualidade de vida pela saturação do meio.

Pelos factores negativos referidos devem-se tentar melhorar alguns pontos, como a gastronomia e restauração, expondo mais pratos típicos na realização de uma ementa variada; oferecer mais carros para alugar; diminuir alguns preços na alimentação e alojamento; aumentar a formação profissional genérica, e disponibilizar mais guias na realização de trilhos e actividades ao ar livre. Contudo, o meio ambiente é um factor muito importante, essencialmente como produto turístico e deve ser preservado, porém a base económica das ilhas é um pouco limitada, não devendo ficar dependente do turismo para não contribuir no desgaste dos seus recursos naturais [76].

### **5.3 Contributos da investigação e linhas de investigação futuras**

O turismo é geralmente subestimado, devido à falta de informação adequada, onde trabalhos como este podem ser utilizados para adicionar argumentos em favor da protecção das zonas ambientais no peso económico e ambiental. Com as exigências dos nossos dias e com o aumento da poluição e consequente degradação do ambiente, é de notar que se devem realizar e promover trabalhos sobre estes assuntos, de forma a aumentar a consciencialização das pessoas para o mal que as rodeia.

Estou consciente de que muito ficou por analisar e muito se poderá melhorar em futuras análises semelhantes, mas o inquérito realizado contribui para uma reflexão e consciencialização da direcção que esta actividade deve ter, de forma a manter a sua preservação e atractividade, garantindo uma competitividade sustentável. Deste modo, pesquisas como a presente devem ser constantemente realizadas e divulgadas, tentando causar o impacto necessário para se contornar e diminuir estes problemas.

“Procurando sintetizar as ideias subjacentes à noção de sustentabilidade (...), pode-se afirmar que uma actividade turística sustentável é aquela que proporciona uma experiência de qualidade aos visitantes, enquanto contribui para a melhoria da qualidade de vida da população local e para a protecção do ambiente; é aquela que oferece uma experiência satisfatória aos visitantes, assegurando, a continuidade dos recursos naturais em que se baseia e a continuidade da identidade cultural (...) é aquela que enfatiza a defesa dos interesses comuns e a cooperação entre os visitantes, a comunidade receptora e o destino” [76 pp.345]. Assim, embora com algumas reservas, pensamos que a

comparação dos resultados destes inquéritos, permite tirar algumas conclusões interessantes e relevantes em termos de evolução da procura turística dos Açores.



## **Bibliografia**

### **Sites:**

1. [http:// www.shsu.edu/~icc\\_cmf/cj\\_742/stats9.doc](http://www.shsu.edu/~icc_cmf/cj_742/stats9.doc), (consultado em 02-09-2010).
2. <http://cotacaodolarhoje.blogspot.com/2009/11/arquivo-historico-euro-x-dolar-desde.html>, (consultado em 20-03-2010).
3. <http://europa.eu/>, (consultado em 2010).
4. <http://futurismo.pt/futurismo/pt-pt/whalewatching> (consultado em 30-11-2010).
5. <http://pt.wikipedia.org/wiki/Turismo>, baseado no World Tourism Organization (consultado em 10-10-2009).
6. <http://wapedia.mobi/pt/A%C3%A7ores?t=8>. (consultado em 15-01-2010).
7. <http://www.acores.net/noticias/view-37248.html>, (consultado em 22-03-2010).
8. <http://www.azores.gov.pt>, (consultado em 2010).
9. <http://www.azores-islands.info/p/index.html>, (consultado em 22-03-2010).
10. <http://www.azoresoceanic.com>, (consultado em 2010).
11. <http://www.baiadabarca.com>, (consultado em 2010).
12. <http://www.citizen.org/trade/portugues/omc/>, (consultado em 27-02-2010).
13. <http://www.esb.ucp.pt/gea>, (consultado em 25-03-2010).
14. <http://www.estatistica.azores.gov.pt/>, (consultado em 2009/2010).
15. <http://www.untwo.org> (consultado em 28-06-2010).
16. <http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?idconteudo=1106>, (consultado em 16-05-2010).
17. <http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?idconteudo=7286>, (consultado em 27-06-2010).
18. <http://www.europeanconsumerschoice.org>, (consultado em 2010).
19. <http://www.guiaturisticoacores.com/>, (consultado em 2010).
20. <http://www.slideshare.net/pedropeixoto76/produtos-tursticos>, (consultado em 19-03-2010).
21. <http://www.turismo.guarda.pt/descobriraregiao/ecoturismo/Paginas/PegadaEcológica.aspx>, (consultado em 22-02-2011)
22. <http://www.unesco.pt/>, (consultado em 2010).
23. <http://www.unwto.org/index.php>, (consultado em 15-03-2010).
24. <http://www.visitazores.org/http://www.visitazores.travel/index.php>, (consultado em 22-03-2010).

26. <http://www.worldtravelawards.com>, (consultado em 2009/2010/2011).
27. <http://www.wtmlondon.com>, (consultado em 2010).
28. [http://www.shsu.edu/~icc\\_cmf/cj\\_742/stats9.doc](http://www.shsu.edu/~icc_cmf/cj_742/stats9.doc) (consultado em 24-01-2011).

#### **Artigos e livros:**

29. A investigação - Ver o mar faz baixar os níveis de stress, *Público*, 21 Agosto 2005 (<http://www.baiadabarca.com/publicacoes/stress.html>, consultado em 21-04-10).
30. Açores marca (2010), economia optimista, *geo markets edições market initiative*.
31. Agheorghiesei, D., Bedrule-Grigoruta, M. (2007), Sustainable Tourism in Romania: Tendencies, Opportunities and Threats, *Tourism in the New Millenium*.
32. Aranzabal, I., Schmitz, MF., Pineda, FD. (2009), Integrating Landscape Analysis and Planning: A Multi-Scale Approach for Oriented Management of Tourist Recreation Environ Manage, *Environmental Management*, Volume 44(5):938-51.
33. Ariguzo, G., Lessassy, L., White, D. (2004), Resort Tourism and Sustainable Economic Development: The Italian Experience in Cape Verde, *International Academy of African Business & Development 5th Annual Conference*, pp. 317-323.
34. Assembleia Legislativa Regional dos Açores (2005), *Plano Regional Anual para 2005 - Decreto Legislativo Regional n.º 10/2005/A*.
35. Assembleia Legislativa Regional dos Açores (2006), *Plano Regional Anual para 2006 - Decreto Legislativo Regional n.º 5/2006/A*.
36. Battestin, C. (2008), *Ética e educação ambiental: considerações filosóficas*, Monografia de especialização na Pós-Graduação de especialização em Educação Ambiental da Universidade Federal de Santa Maria.
37. Budeanu, A. (2009), Environmental supply chain management in tourism: The case of large tour operators, *Journal of Cleaner Production*, Volume 17, 2009, Pages 1385-1392.
38. Cabral, L.(2005), *Açores Estudo sobre as necessidades de Medicina Hiperbárica*, Trabalho Final de Mestrado em Medicina Subaquática Hiperbárica, Universitat de Barcelona Facultat de Medicina.

39. Caeiro, S., Ramos, T. (2009), Environmental and sustainability impact assessment in small islands: the case of Azores and Madeira, *International Journal of Environmental Technology and management*, volume 10 (2).
40. Carvalho, G. (2006), *Criação de ambientes favoráveis para a promoção de estilos de vida saudáveis*, LIDEL - Edições Técnicas, Lda.
41. Carvalho, G., Tracana, R., Ferreira, C., Ferreira, M. (2007) “Environmental Sustainability” in Portuguese textbooks, *Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente*.
42. Cavallaro, F. (2002), Economic and Environmental Sustainability: A Dynamic Approach in Insular Systems, *FEEM Working Paper* (21).
43. Chakladar, A. (2008), *Life Cycle of Tourism - The Product*. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1316821> (consultado em 05-02-2010).
44. Chen, Guo-jie (2001), Sustainable Development Facing Challenges in 21ST Century, *Chinese Geographical Science*, Volume 11 (4), 289-293.
45. Christofakis, M., Mergos, G., Papadaskalopoulos, A. (2009), Sustainable and Balanced Development of Insular Space: the Case of Greece, *Sustainable Development*, Volume 17, pages 365-377.
46. Connell, J., Stephen, P., Bentley, T. (2009), Towards sustainable tourism planning in New Zealand: Monitoring local government planning under the Resource Management Act, *Tourism Management*, Volume 30, Pages 867-877.
47. Contratualização da Promoção Turística (2009), Relatório de Actividades, 4º Trimestre *Associação Turismo Açores*.
48. Cooper, C., Lim, C. (2009) Beyond Sustainability: Optimising Island Tourism Development, *International Journal of Tourism Research* Vol. 11 (1) pp. 89-103.
49. Costa, S., Lobo, G., Nogueira, R., Antunes, P., Brito, A. (2005), A Scenario Building Methodology to Support the Definition of Sustainable Development Strategies: the Case of the Azores Region, *11th Annual International Sustainable Development Research Conference*.
50. Cunha, L. (2005), As dimensões económicas do turismo, *Cadernos de Economia*.
51. Cunha, L. (2001), Novas dimensões para a economia turística, *Cadernos de Economia*.

52. Cunha, L. (2007), O turismo como factor de desenvolvimento regional, *O economista*.
53. Cunha, L. (2005), O turismo português face aos desafios da UEM, *Cadernos de Economia*.
54. Cunha, Licínio (1997), *Economia e Política do turismo*, McGrawHill, Portugal.
55. Decreto Legislativo Regional n.º 38/2008/A.
56. Donohoel, H., Lu, X. (2009), Universal Tenets or Diametrical Differences? An Analysis of Ecotourism Definitions from China and Abroad, *International Journal of Tourism Research*, Volume 11, pages 357–372.
57. Estudo Deloitte, 2005<sup>3</sup>.
58. Feitosa, A. (2009), *Certificação do Turismo Sustentável*. Disponível em: projetur.: <http://projetur.com.br/blog/2009/08/15/certificacao-do-turismo-sustentavelparte-iii-de-iii-conclusao/> (consultado em 23-04-10).
59. Feitosa, A. (2009), *Desenvolvimento e Turismo – Parte 2 Conceitos e Definições*. Disponível em: projetur.: <http://projetur.com.br/blog/2009/07/01/desenvolvimento-e-turismo-parte-2-conceitos-e-definicoes/>.
60. Getzner, M. (2009), Sustainable management of an alpine national park: handling the two-edged effect of tourism, *Central European Journal of Operations Research*, Volume 17 (3), 233-253.
61. Ghina, F. (2005), *Sustainable Development in Small Island Developing States*, The World Summit on Sustainable Development, 183-209.
62. Hudson, S. (2006), To Go Or Not To Go? Ethical Perspectives on Tourism in an ‘Outpost of Tyranny’, *Journal of Business Ethics*, Volume 76 (4), 385-396.
63. Huybers, T., Bennet, J. (2003), Environmental Management and the Competitiveness of Nature-Based Tourism Destinations, *Environmental and Resource Economics*, Vol. 24 (3).
64. INE - Estatísticas do turismo 2009, Edição 2010.
65. ISEG - Slides estatísticas, 2009/2010.
66. Jacob, S. (2008), Understanding Culturally Sustainable Tourism An Observed Comparison of the Models followed by Kerala and Goa”, *Proceedings of Conference on Tourism in India - Challenges Ahead*.

---

<sup>3</sup> Estudo realizado às Ilhas do Triângulo, facultado pelo Dr. Simas Santos que referiu que não se encontra divulgado.

67. Jones, T. (2009), The Practicalities of a Learning Tourism Destination: a Case Study of the Ningaloo Coast, *International Journal of Tourism Research*.
68. Judas, M. (2010), Uma viagem, cinco ilhas e muitas descobertas por fazer, *azorean spirit, sata magazine*, nº36.
69. Lee, Tsung-Hung (2009), A structural model for examining how destination image and interpretation services affect future visitation behavior: a case study of Taiwan's Taomi eco-village, *Journal of Sustainable Tourism*, Vol. 17 (6).
70. Li, W., Zhabq, Q., Liu, C., Xue, Q. (2006), Tourism's Impacts on Natural Resources: A Positive Case from China, *Environmental Management*, Oct;38(4):572-9.
71. Lobo, G., Costa, S., Nogueira, R., Antunes, P., Brito, A. (2005), A Scenario Building Methodology to Support the Definition of Sustainable Development Strategies: the Case of the Azores Region, *11<sup>th</sup> Annual International Sustainable Development Research Conference*, June 6-8, Helsinki, Finland.
72. Lopes, R. (1998), *Turismo Açores – Produtos dos Açores*, Ponta Delgada, Câmara do Comércio e Indústria dos Açores.
73. Machado, J. (1991), *O Folclore da Ilha do Pico*, Núcleo Cultural da Horta.
74. Martins, F. (1985), *Festas Populares dos Açores*, Região Autónoma dos Açores, Imprensa Nacional – Casa da Moeda.
75. Medeiros, R. (2009), *Escoamento do are m torno da Ilha do Pico e a operacionalidade do seu aeroporto*, Dissertação para grau de mestre em Engenharia Aeronáutica, Universidade da Beira Interior.
76. Mendes, F. (2003), *Economia e desenvolvimento do Piauí*, Fundação Monsenhor Chaves, Brasil.
77. Moniz, A. (2009), *A sustentabilidade do turismo em ilhas de pequena dimensão – O caso dos Açores*, Centro de Estudos de Economia Aplicada o Atlântico, São Miguel.
78. Monjardino, I. (2009), Indicadores de Sustentabilidade do Turismo nos Açores: o papel das opiniões e da atitude dos residentes face ao Turismo na Região, *1º Congresso de Desenvolvimento Regional de Cabo Verde, 15º Congresso da APDR*.
79. Montanari, A., Staniscia, B. (2009), Culinary Tourism as a Tool for Regional Re-equilibrium, *European Planning Studies*, Vol. 17, No. 10.

80. Monteiro, C. (2009), *Açores à procura de um destino sustentável*, 2009.  
Disponível em publituris: <http://www.publituris.pt/2009/03/11/acores-a-procura-de-um-destino-sustentavel/>.
81. Murteira, B., Ribeiro, C., Silva, J., Pimenta, C. (2001), *Introdução à Estatística*, Mc Graw Hill, Lisboa.
82. Nedelea A. (2007), Sustainable Development of the Tourism in Romania – An East European Country, *Atna- Journal of Tourism Studies*, Vol. 2.
83. Nedelea, A., (2008), Local Sustainable Development and Tourism, *Academic Journal of the Faculty of Agriculture "Ion Ionescu de la Brad"*.
84. Ortega, E. (2009), *Tourism and Cultural Heritage Preservation*. Available at: [http://estudiosoturismocaribecolombiano.net/temp\\_downloads/Microsoft%20Word%20%20TOURISM%20AND%20CULTURAL%20HERITAGE%20PRESERVATION%20\\_UTB\\_.pdf](http://estudiosoturismocaribecolombiano.net/temp_downloads/Microsoft%20Word%20%20TOURISM%20AND%20CULTURAL%20HERITAGE%20PRESERVATION%20_UTB_.pdf) (consultado em 10-03-2010).
85. Palacios, C. (2003), Una Aproximación para la Implementación del Turismo en el Departamento del Chocó”, *Anuario y Sociedad*, Vol. 2.
86. Pavão, P. (2006), Açores e a ultraperiferia [texto policopiado]: a eficácia administrativa e o turismo sustentável como alavancas para o desenvolvimento sustentável, *Trabalho de seminário*, Lisboa.
87. Pérez, A. (2009), Impactos del Turismo Sostenible sobre la Población Local, *Anuario y Sociedad*, Vol. 4.
88. Pinto, R. (2007), *Hortas Urbanas: Espaços para o Desenvolvimento Sustentável de Braga*, Dissertação de Mestrado em Engenharia Municipal - Área de Especialização em Planeamento Urbanístico, Universidade do Minho.
89. Pombo F. (2009), A verdade do vinho – Ilha do Pico, *azorean spirit, sata magazine*, nº32.
90. Ponte, D. (1998), *Açores*, Câmara do Comércio e Indústria dos Açores, Ponta Delgada.
91. Ramaswamy, S., Kumar, G. (2010), Tourism and Environment: Pave the Way for Sustainable Eco-Tourism. Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1565366>.
92. Reed Travel Exhibitions (2009), World Travel Market, *Global Trends Report*.
93. Rodrigues, C. (2001) *Turismo de natureza - O desporto de natureza e a emergência de novos conceitos de lazer*. Disponível em: <http://74.125.155.132/scholar?q=cache:Fa2DPnetm4UJ:scholar.google.com/+Tu>

- rismo+de+natureza++O+desporto+de+natureza+e+a+emerg%C3%Aancia+de+novos+conceitos+de+lazer&hl=pt-PT&as\_sdt=0,5 (consultado a 17-04-2010).
94. Rogerson, C. (2008), Shared Growth in Urban Tourism: Evidence from Soweto, *South Africa, Urban Forum*, Volume 19 (4), 395-411.
  95. Sahli, M., Nowak, J. (2005), Migration, Unemployment and Net Benefits of Inbound Tourism in a Developing Country, *FEEM Working Paper* No. 148.05.
  96. Sánchez, A. (2008), Perspectives and problems in sustainable development, *Problems of Sustainable Development*, Vol. 3 (2) pp.21-23.
  97. Scafarto, T., Sansone, M., Formisano, V., Polese, F. (2006), New tourism trends: between quality and sustainable tourism, “9th Toulon Verona” Conference *Quality in Services: Higher Education; Health Care; Local Government; Tourism; Sport*”, Paisley, Scotland.
  98. Schmidt, L., Nave, J., Guerra, J. (2010), Educação Ambiental Balanço e perspectivas para uma agenda mais sustentável, *Imprensa de Ciências Sociais*, pp.224.
  99. Schone, S. (2003), Community Perception of Tourism in Christchurch and Akaroa. Tourism Recreation Research and Education Center, *Report n° 34*. Lincoln University, Canterbury, New Zealand.
  100. Serpa, L. (2000), *Baleia Sustento e Prazer: A Comunicação Social na Baleação do Pico como secular fonte de sustento e fruição na versão do Whale Watching*, Trabalho final de curso, Universidade Técnica de Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
  101. Sheng, L. (2009), A general equilibrium approach to tourism and welfare: The case of Macao, *Habit International*, Vol. 33, pp. 419-424.
  102. Shunnaq, M., Schwab, W., Reid, M. (2008), Community Development Using a Sustainable Tourism Strategy: a Case Study of the Jordan River Valley Touristway, *International Journal of Tourism Reserach*, Vol.10 (1) pp. 1-14.
  103. Sousa, A. (2010), *Turismo de Portugal aposta em dois produtos turísticos na BTL*, DN Madeira.
  104. Souza, K. (2006), *Análise de Vocação Turística em Áreas Rurais – O caso do Município de Duas Barras – R*. Disponível em <http://www.physis.org.br/ecouc/Resumos/Resumo24.pdf> (consultado em 15-05-2010).
  105. SREA, *Boletim trimestral de estatística*, 3º trimestre 2009.

106. SREA (2005), Sistema de Indicadores de Sustentabilidade do Turismo da Macaronésia.
107. Teixeira, O. (2001), *Ao Encontro das Fajãs*, Velas - São Jorge, 3º Edição.
108. Torres, A. (2010), *Desenvolvimento Económico, Cultural e Complexidade*. Disponível em: [http://www.iseg.utl.pt/pdf/curriculum/1005/texto\\_4.pdf](http://www.iseg.utl.pt/pdf/curriculum/1005/texto_4.pdf) (consultado a 26-03-2010).
109. Tovar, C., Lockwood, M. (2008), Social Impacts of Tourism: An Australian Regional Case Study, *International Journal of Tourism Research*, Vol.10, pp. 365-378.
110. Turtureanu, A. (2008), Relaunching Opportunities for the Romanian Rural Tourism, *Management and Behaviour in Organization*, Vol. 2, International Conference on Social Sciences (ICSS).
111. Valentin, H. (2007), Tourism Future Sustainable Development Based on Socio-Statistical Studies, *International Scientific Conference Ways of Tourism Development in the Perspective of European Integration and Globalisation*, Suceava, Romania.
112. Vareiro, L., Ribeiro, C. (2005), Sustainable use of endogenous touristic resources of rural areas: two portuguese case studies, *International Conference Theoretical Advances in Tourism Economics*.
113. Veiros, R. (2007), *Desenvolvimento Sustentável de São Jorge*. Disponível em: [http://base.alra.pt:82/Doc\\_Intervencao/I629.pdf](http://base.alra.pt:82/Doc_Intervencao/I629.pdf) (consultado a 28-05-2010).
114. Vera-Cruz, R. (2007), *Ordenamento Turístico-Sustentável em Áreas Fragilizadas*, FCT – UNL.
115. Vieira, J. (2005), Limites sociais ao desenvolvimento do turismo, *Cadernos de Economia*.
116. Vogt, C. *et al.* (2004), Residents' Attitudes towards Tourism market segments and tourism development in Valdez, Alaska: a comparison of residents' perceptions of tourist impacts on the economy and quality of life, *Proceedings of the 2004 Northeastern Recreation research Symposium*.
117. Wearing, S. (1993), Ecotourism: The Santa Elena Rainforest Project, *The environmentalist*, Vol. 13 (2), pp 125-135.
118. Wornell, R., Garrod, B., Youell, R. (2006), Re-conceptualising rural resources as countryside capital: The case of rural tourism, *Journal of Rural Studies*, Vol. 22, pp 117-128.



119. Yaprak, G., Yesim, K., Sedef, A. (2009), Public Policies and Development of the Tourism Industry in the Aegean Region, *European Planning Studies*, Vol. 17, pp 1509 – 1523.
120. UNCED (1992), United Nations Conference on Environment and Development (UNCED), Rio de Janeiro.
121. WTM (2009), *Tourism Frontiers 3030*, London,UK.
122. WCED (1987), *Our common Future*. Oxford: Oxford University Press.

## Anexos

### Anexo 1 – Quadros

#### Principais componentes do desenvolvimento sustentável

- 
- ☐ Estabelecimento de limites ecológicos e de padrões mais equitativos;
  - ☐ Redistribuição da actividade económica e reafecção de recursos;
  - ☐ Controlo demográfico;
  - ☐ Conservação dos recursos básicos;
  - ☐ Acesso mais equitativo aos recursos e maior esforço tecnológico para uma utilização mais eficaz;
  - ☐ Estabelecimento de capacidades de carga e de níveis de rendimento sustentáveis;
  - ☐ Retenção dos recursos (não esgotamento dos recursos não renováveis);
  - ☐ Manutenção da biodiversidade;
  - ☐ Minimização de impactes adversos;
  - ☐ Participação/controlo da comunidade local;
  - ☐ Adopção de políticas ao nível global;
  - ☐ Viabilidade económica;
  - ☐ Qualidade ambiental;
  - ☐ Auditorias ambientais.
- 

Fonte: Adaptado de Murphy (1994: 277).

#### Quadro 1 - Citado por Ana Moniz, pp. 40

##### Turismo sustentável versus turismo não-sustentável

<i>Turismo Sustentável</i>	<i>Turismo Não-sustentável</i>
<i>Conceitos gerais</i>	
Desenvolvimento lento	Desenvolvimento rápido
Desenvolvimento controlado	Desenvolvimento descontrolado
Escala apropriada	Escala não apropriada
De longo prazo	De curto prazo
Qualitativo	Quantitativo
De controlo local	De controlo remoto
<i>Estratégias de desenvolvimento</i>	
Planear antes de desenvolver	Desenvolver sem planear
Orientadas por conceitos	Orientadas por projectos
Preocupação com a integração na paisagem	Concentração em pontos-chave
Pressão e benefícios diluídos	Aumento da capacidade
Agentes de desenvolvimento locais	Agentes de desenvolvimento externos
Emprego de residentes locais	Importação de mão-de-obra
Arquitectura vernacular	Arquitectura não vernacular
<i>Comportamento dos turistas</i>	
De baixo valor	De alto valor
Alguma preparação psicológica	Pouca ou nenhuma preparação psicológica
Aprende a língua local	Não aprende a língua local
Cuidadoso e sensível	Intensivo e insensível
Silencioso	Barulhento
Repete a visita	Não repete a visita

Fonte: Adaptado de Swarbrooke (1999: 15).

#### Quadro 2 - Citado por Ana Moniz pp. 53

## Benefícios do turismo sustentável, de acordo com o English Tourist Board

- ☐ Acréscimo da competitividade, aumento da qualidade e melhoria do posicionamento no mercado;
- ☐ Aumento da eficiência global;
- ☐ Melhoria da imagem, aumento da credibilidade e melhoria da base para o crescimento;
- ☐ Redução de custos com a aquisição de matérias-primas e o tratamento de resíduos (lixo) a longo prazo;
- ☐ Melhoria do ambiente de trabalho dos colaboradores e da qualidade do ambiente, em geral, para as comunidades locais;
- ☐ Potenciação das oportunidades para o desenvolvimento de novos serviços e produtos.

Fonte: Adaptado de English Tourist Board (1991: 5).

### Quadro 3 - Citado por Ana Moniz, pp. 129

#### Características dos “turistas alternativos”

- ☐ Procuram evitar os locais mais visitados;
- ☐ Querem conhecer lugares onde ainda ninguém foi;
- ☐ Buscam a aventura;
- ☐ Pretendem esquecer a civilização por algum tempo;
- ☐ Estabelecem maior contacto com a população residente;
- ☐ Procuram não utilizar as infra-estruturas turísticas;
- ☐ Obtêm mais informação antes e durante a viagem;
- ☐ Viajam sozinhos ou em pequenos grupos;
- ☐ Geralmente possuem instrução elevada;
- ☐ Auferem um rendimento acima da média;
- ☐ Tendem a permanecer mais tempo nos locais do que os turistas tradicionais.

Fonte: Adaptado de Laarman e Durst (1987, citada por Hunter e Green, 1995: 82).

### Quadro 4 - Citado por Ana Moniz, pp. 49

Características	Objectivos
<ul style="list-style-type: none"><li>- Desenvolve-se em zonas rurais e naturais fora dos grandes centros urbanos; em muitos casos desenvolve-se em espaços naturais protegidos, como seja em parques nacionais e naturais, constituindo a manifestação mais emblemática do turismo de natureza;</li><li>- Ajuda a desenvolver as precárias economias rurais, especialmente em zonas de montanha;</li><li>- A oferta turística é de baixo impacte ambiental, muito cuidadosa com a natureza e com a população local;</li><li>- A oferta turística tende para a dispersão, isto é, os equipamentos turísticos não se concentram todos no mesmo local;</li><li>- O ecoturismo é um tipo de turismo activo que procura descobrir a realidade envolvente, tanto a cultural como a natural; é comum a promoção de actividades lúdico-desportivas e educativo-culturais, sendo que as primeiras são as que mais se notam;</li><li>- O ecoturismo é um segmento turístico relativamente recente e, em parte, é promovido e regulamentado pela política de parques nacionais e parques naturais.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Facilitar o uso público do espaço natural, tendo-se em conta que as actividades recreativas realizadas devem ser compatíveis com a conservação dos valores naturais e culturais do espaço; em caso de conflito, deve prevalecer a conservação sobre o uso público;</li><li>- Proporcionar o conhecimento dos recursos da área; a capacidade de satisfação e desfrute da visita aumenta consideravelmente quando se entende e valoriza o meio ambiente em que nos encontramos;</li><li>- Gerar impactes positivos para a conservação e protecção do meio ambiente;</li></ul> <p>(Para além destes objectivos gerais, cada espaço natural, segundo as suas peculiaridades, tende a estabelecer os seus próprios objectivos específicos.)</p>

Fonte: Adaptado de F. Vera, L. Palomeque, J. Marchena e S. Anton (1997: 145) e J. Vázquez (1998: 148).

### Quadro 5 - Características e objectivos do turismo de natureza

Fonte: Françoise Queiróz

## Características da “Nova Era do Turismo”

- ☐ As férias são flexíveis e podem ser adquiridas a preços tão competitivos como os das férias estandardizadas;
- ☐ A produção dos serviços turísticos é orientada pelas exigências individuais dos consumidores, obtendo-se vantagens decorrentes das economias de especialização;
- ☐ O marketing dirige-se a nichos específicos do mercado, com diferentes necessidades e interesses;
- ☐ Os consumidores mais experimentados e com motivações mais complexas, consideram o ambiente e a cultura local como parte da experiência turística;
- ☐ As novas tecnologias da informação e da comunicação convertem-se na pedra angular que proporciona a flexibilidade necessária para satisfazer os consumidores actuais.

Fonte: Adaptado de Fayos (1994, citada por OMT, 1998b: 385).

### Quadro 6 - Citado por Ana Moniz, pp. 115

1 — O quadro seguinte define a capacidade máxima e distribuição de camas por ilha, comparativamente com a situação em Abril de 2005:

Ilha	A Camas existentes (Abril de 2005) <sup>(1)</sup>		B Camas em 2015 <sup>(2)</sup>	C Margem de variação (bolsa)	Total (B + C) Número
	Número	Percentagem	Número		
Corvo .....	0	0	80	8	88
Faial .....	928	10,9	1 734	173	1 907
Flores .....	203	2,4	578	58	636
Graciosa .....	79	0,9	330	33	363
Pico .....	460	5,4	1 060	106	1 166
Santa Maria .....	345	4,1	660	66	726
São Jorge .....	198	2,3	553	56	609
São Miguel .....	4 854	57,1	7 605	761	8 366
Terceira .....	1 431	16,8	2 900	290	3 190
<i>Total</i> ...	8 093	100	15 500	1551	17 051

<sup>(1)</sup> Dados fornecidos pela DRT.

<sup>(2)</sup> Camas propostas.

### Quadro 7 – Capacidade máxima de camas

Fonte: POTRAA

Quadro estratégico de referência

Dimensões estratégicas	Corvo	Faial	Flores	Graciosa	Pico	São Jorge	Santa Maria	São Miguel	Terceira
Potencial intrínseco de base (Superfície e População) .....	*	***	**	**	***	***	**	****	****
Recursos turísticos existentes (quantidade e qualidade) .....	*	****	***	**	****	***	**	****	****
Diversidade e originalidade dos recursos turísticos .....	**	****	****	***	****	****	***	****	****
Desenvolvimento actual do sector turístico .....	*	****	**	**	***	**	**	****	****
Potencial de desenvolvimento do sector turístico .....	*	****	***	**	****	***	***	****	****
Dinâmica recente de investimentos no sector Fase de desenvolvimento do sistema turístico .....	*	***	**	**	**	**	**	****	****
Principais «produtos» turísticos .....	NA Comuni. Natureza.	EA Náutica. Recreio. Golfe. Baleia. Natureza.	EFPE Natureza. Mergulho. Pedestri. Repouso.	EFPE Termal. Patr. Ed. Vulcanis.	EFPE Baleia. Natureza. Vinha/Vinho.	EFPE Queijo. Natureza. Fajãs.	EFPE Natureza. Praia. Golfe.	EFA Vulcanis. Natureza. Termal. Golfe. Outros.	EA Patr. Ed. Vulcanis. Natureza.
Acessibilidades directas com o exterior por via aérea .....	Não	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Sim
Lógica principal de integração territorial turística .....	Is	Multi	Is	Is	Multi	Multi	Bi	Global	Multi
Capacidade para desenvolver uma estratégia específica e independente no domínio do turismo .....	N	PL	PA	F	PA	F	PA	PL	PL
Lugar no quadro turístico actual .....	Periferia Distante	Centro de 2.ª Ordem	Periferia de 2.ª Ordem	Periferia de 2.ª Ordem	Periferia de 1.ª Ordem	Periferia de 1.ª Ordem	Periferia de 2.ª Ordem	Centro de 1.ª Ordem	Centro de 2.ª Ordem

Legenda: \* Muito Fraco; \*\* Fraco; \*\*\* Médio; \*\*\*\* Forte; \*\*\*\*\* Muito Forte

### Estádio de desenvolvimento turístico:

ED — Estruturado Decadente;

EM — Estruturado com Maturidade;

EFA — Estruturado em Forte Ascensão;

EA — Estruturado em Ascensão;

EFPE — Estruturado em Fase Precoce de Estruturação;

NA — Não Estruturado.

### Capacidade de desenvolvimento de estratégias específicas:

PL — Plenamente;

PA — Parcialmente;

F — Fraca;

N — Nula.

### Lógica de integração territorial:

Global — Lógica global;

Multi — Multilateral;

Bi — Bilateral;

Is — Isolada.

### Quadro 8 – Quadro estratégico de referência

Fonte: POTRAA

### Subsistema da procura

Dimensões	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tempo
Procura turística (quantidade)											Situação actual
											Situação 2015
Procura turística (diversificação)											Situação actual
											Situação 2015
Estadia média											Situação actual
											Situação 2015
Práticas turísticas (intensificação das experiências)											Situação actual
											Situação 2015
Nível económico do turista e propensão para o consumo											Situação actual
											Situação 2015
Desconcentração espacial dos fluxos turísticos (intra-regional)											Situação actual
											Situação 2015
Desconcentração espacial dos fluxos turísticos (intra-ilhas)											Situação actual
											Situação 2015

### Subsistema da oferta

Dimensões	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tempo
Aproveitamento e valorização dos recursos turísticos											Situação actual
											Situação 2015
Densificação de produtos turísticos											Situação actual
											Situação 2015
Produtos turísticos inovadores/novos											Situação actual
											Situação 2015
Novas modalidades e novos mercados turísticos											Situação actual
											Situação 2015

#### Quadro 9 - Subsistema da oferta

Fonte: Decreto Legislativo Regional n.º38/2008/A

		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan a Set
<b>Passageiros</b>	<b>2008</b>	51 587	46 262	69 247	68 334	78 488	83 452	117 735	129 285	81 348	61 676	49 449	52 735	725 738
<b>Desembarcados</b>	<b>2009</b>	49 107	43 901	54 654	76 750	78 676	85 108	110 925	123 601	75 271				697 993
<b>Inter-Ilhas</b>	<b>2008</b>	26 805	23 935	32 359	34 869	38 306	39 158	51 578	58 893	39 515	31 041	25 458	25 415	345 418
	<b>2009</b>	25 301	23 171	28 482	35 329	39 869	40 656	48 624	57 293	36 645				335 370
<b>Territorial</b>	<b>2008</b>	21 532	18 722	30 917	26 231	30 344	31 443	45 147	50 957	31 503	23 726	19 262	23 703	286 796
	<b>2009</b>	20 218	16 956	20 519	33 872	29 739	32 304	44 962	50 523	29 008				278 101
<b>Internacional</b>	<b>2008</b>	3 250	3 605	5 971	7 234	9 838	12 851	21 010	19 435	10 330	6 909	4 729	3 617	93 524
	<b>2009</b>	3 588	3 774	5 653	7 549	9 068	12 148	17 339	15 785	9 618				84 522

Tabela 1 - Estatísticas de hotelaria

		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan a Set
		<b>Hóspedes</b>												
Hotelaria Tradicional e Turismo em Espaço Rural	2008	13 336	14 794	23 814	30 949	37 049	38 862	49 030	56 654	38 482	26 202	18 071	11 390	302 970
	2009	14 027	14 919	20 439	30 155	33 504	37 936	44 637	51 832	34 307				281 756
		<b>Dormidas</b>												
Hotelaria Tradicional e Turismo em Espaço Rural	2008	34 384	40 526	73 259	93 616	118 361	125 422	162 663	189 472	126 415	89 283	59 366	33 287	964 118
	2009	38 608	40 549	59 474	92 499	108 748	118 680	139 807	167 878	108 056				874 299
		<b>Receitas Totais (mil euros)</b>												
Hotelaria Tradicional e Turismo em Espaço Rural	2008	1 704	1 941	3 093	4 067	5 603	5 989	8 334	9 350	6 572	4 174	2 717	1 982	46 652
	2009	1 929	1 918	2 569	3 990	5 228	5 668	7 157	8 269	5 431				42 157
		<b>Receitas de Aposento (mil euros)</b>												
Hotelaria Tradicional e Turismo em Espaço Rural	2008	1 103	1 233	2 117	2 860	3 744	4 330	6 141	7 052	4 724	2 827	1 844	1 027	33 303
	2009	1 284	1 300	1 829	2 823	3 743	4 187	5 401	6 365	4 022				30 953

Tabela 2 - Estatísticas de voos

## Anexo 2 – Conceitos

Os principais conceitos, definições e metodologias sobre o mercado turístico são apresentados seguidamente.

**1) Turismo** – actividades realizadas por indivíduos durante as suas viagens e estadias em lugares distintos da sua residência habitual, por um período de tempo consecutivo inferior a um ano, com fins de lazer, negócios ou outros motivos.

Existem três formas elementares de Turismo:

**i. Turismo interno** – inclui as actividades dos residentes de um determinado país que viajam unicamente no interior desse país, mas em lugares distintos do seu ambiente habitual.

**ii. Turismo receptor** – inclui as actividades dos visitantes residentes no estrangeiro que viajam num outro país, fora do seu ambiente habitual.

**iii. Turismo emissor** – inclui as actividades dos residentes de um determinado país noutros países, fora do seu ambiente habitual.

Estas três formas básicas podem combinar-se de várias maneiras, obtendo-se as seguintes categorias de Turismo:

**i. Turismo interior** – Turismo realizado no interior de um país, por residentes e não residentes nesse país. Inclui o turismo interno e o turismo receptor. Este conceito aplica-se igualmente a uma região.

**ii. Turismo nacional** – Turismo realizado apenas por residentes, dentro ou fora desse país. Inclui o turismo interno e o turismo emissor.

**iii. Turismo internacional** – Turismo realizado por residentes de outros países nesse país e de residentes desse país noutros países.

**Visitante** - indivíduo que se desloca a um local diferente da sua residência habitual, por uma duração inferior a 365 dias, desde que o motivo principal da viagem não seja o de exercer uma actividade remunerada no local visitado.

## 2) Tipologias de Turismo em Áreas Rurais

**Ecoturismo:** Actividade realizada em áreas naturais que se encontram preservadas, com objectivo específico de estudar, admirar e desfrutar a flora e fauna assim como qualquer manifestação cultural que ocorra nesta área;

**Turismo ecológico:** Conjunto de actividades turísticas, que utilizam de forma sustentável, os patrimónios naturais e culturais, incentivando sua conservação e busca pela formação de uma consciência ambientalista, promovendo o bem-estar das populações envolvidas;

**Turismo de aventura:** É o grupo onde as pessoas actuam como protagonistas, desenvolvendo actividades participativas de menor ou maior intensidade, necessitando em alguns casos de equipamentos e serviços especializados;

**Turismo Rural:** Conjunto de actividades turísticas no meio-rural, comprometido com a produção agropecuária, agregando valor a produtos e serviços, resgatando e promovendo o património cultural e natural da comunidade;

**Agro-turismo:** onde são desenvolvidas actividades complementares às actividades agrícolas, dentro da propriedade;

**Turismo Histórico-cultural:** Conjunto de actividades turísticas que se desenvolve em função do património histórico-cultural que permitem a observação da organização social do homem junto ao seu ambiente, retratando seus usos e costumes, recentes e antepassados;

**Turismo técnico-científico:** Conjunto de actividades turísticas que atraem grupos específicos de turistas que buscam o intercâmbio *in loco* de informações científicas e técnicas. (Fonte: SETU, 2000, citado por Kátia Souza, 2006).



Figura 1- Conceito de turista

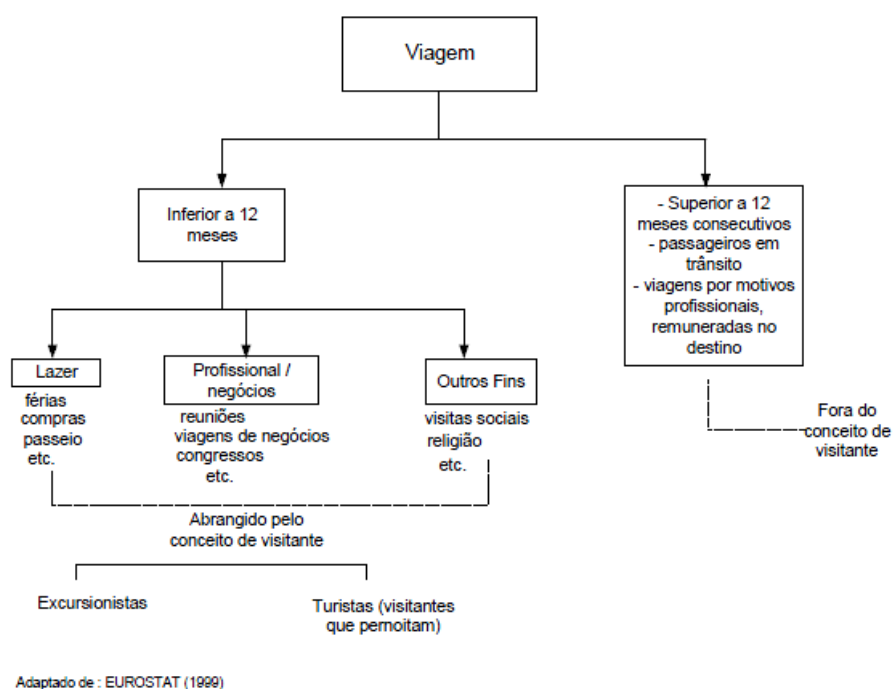


Ilustração 1 - Conceito de turista 1

Fonte: SREA, Estudo sobre os Turistas que visitam os Açores 2005-2006

**Indicadores de Sustentabilidade:** Os indicadores de sustentabilidade são organizados de acordo com as dimensões ambientais, económica, social e institucional e tem a função de assinalar avanços e retrocessos, permitindo-nos avaliar o progresso em direcção ao Desenvolvimento Sustentável, através do melhoramento da:

- Produtividade económica;
- Equidade social;
- Desenvolvimento institucional e participativo;
- Preservação das funções dos ecossistemas e da qualidade de vida.

## **Anexo 3 – Análise SWOT**

### **Análise SWOT (baseada num estudo realizado pela Deloitte)**

#### **Pontos Fortes**

A localização, pois detém proximidade com a Europa e América, adquirindo uma posição geo-económica; notoriedade do Arquipélago no Continente; a ideia positiva associada ao conceito de “Ilha” e a noção de Arquipélago, tendo em conta a proximidade entre as três ilhas; a vontade política das autarquias/ Associação de Municípios em apostar no sector turístico; modernização de infra-estruturas portuárias e aeroportuárias e meios de comunicação; beleza e complementaridade da paisagem, natureza virgem, clima favorável à maioria das culturas horto-frutícolas, muita biodiversidade, espécies endémicas e espaços protegidos, aspectos culturais e tradições; notoriedade da Marina da Horta, a nível nacional e internacional; boas condições para a realização de passeios pedestres e observação de cetáceos; origem vulcânica das ilhas; simpatia e amabilidade das pessoas; tranquilidade; temperatura amena durante todo o ano e segurança.

Poderão ser inéditas a nível mundial, como é o caso da distância geográfica a duas potencias mundiais que são a Europa e os Estados Unidos a possibilidade de ver três ilhas com atracções diferentes pelo preço de uma, e para mim a mais importante é o acesso a recursos naturais para a obtenção de energia (desde as ondas do mar, o vento constante durante todo o ano e o calor do vulcão que ainda está activo), como chove imenso à a possibilidade de criar reservatórios com água da chuva e a qualidade do ar para efectuar diversos estudos e diferentes terapias. Algumas destas sugestões já estão a ser colocadas em prática pelo governo e empresas privadas, vejamos por exemplo a central de ondas do cachorro que é financiada pela comunidade europeia e já produziu energia através das ondas do mar sendo um projecto pioneiro a nível mundial (se isto vem a ser uma realidade irá ter muita importância na humanidade, onde cidades costeiras como Lisboa e Nova York poderão contribuir para uma ar mais limpo e saudável para todo o nosso planeta). A nível privado a EDA está a implementar milhares de ventoinhas gigantes em todas as ilhas para economizar a quantidade de petróleo que utiliza, daqui advém inúmeras vantagens para a economia e a nível ambiental. Hoje em dia encontram-se cada vez mais projectos que tentam consciencializar os seus clientes para questões ambientais, como por exemplo a Baía da Barca utiliza novas tecnologia e recursos naturais para contribui o máximo para

o desenvolvimento sustentável em harmonia com a natureza, pois a sua construção foi já feita a pensar no futuro (e.g. tem painéis solares para aquecimento das águas e um sistema inovador que aquece a água a partir da temperatura do ar ambiente, todas as lâmpadas são de baixo consumo e foi construído um poço para captação da água do mar para a sua piscina).

### **Pontos fracos**

O seu carácter insular e ultraperiférico; a elevada dependência com o exterior; reduzida informação sobre os Açores e Triângulo e notoriedade junto dos actuais e potenciais mercados emissores; fracas acessibilidades; elevados custos de transporte; relação preço/qualidade, pois é um destino caro e com poucos serviços; reduzida oferta de hotelaria; falta de formação profissional a nível turístico, na hotelaria, restauração e serviços em geral; desemprego de longa duração por inadequada oferta de trabalho; baixo nível de desenvolvimento em tecnologias de informação; falta de sinalização das estradas e principais pontos de interesse turístico; reduzida exploração da gastronomia regional; eco-sistemas frágeis; o facto de as pessoas estarem aquém dos efeitos negativos do turismo de massas; reduzida exploração das potencialidades em termos de passeios pedestres; reduzido número de programas de animação; carência de infra-estruturas relacionadas com o bem-estar; clima chuvoso com reduzidas alternativas para a realização de actividades *indoor* e elevada sazonalidade.

### **Ameaças**

O envelhecimento da população; risco de despovoamento das ilhas, tanto nas zonas mais rurais como em todo o arquipélago; ausência de visão estratégica para o turismo no Triângulo; risco de degradação das zonas naturais pelo excesso de turistas e de fenómenos de erosão, como na Montanha do Pico; risco de desaparecimento de empresas em sectores tradicionais; reduzido esforço de concertação entre públicos e privados; “ofuscação” do destino pela ilha de S. Miguel; concentração do investimento na ilha de S. Miguel; concorrência de destinos emergentes, com preços mais acessíveis e acessibilidades ao destino.

### **Oportunidades**

O reduzido desenvolvimento do turismo no destino; política de investimento do Governo Regional no sector do turismo, nomeadamente em infra-estruturas e na sua

promoção; investimento actual e programado na promoção do destino; desenvolvimento do turismo sustentável, rural, entre outros, como produto turístico; o facto da proximidade entre as ilhas do Triângulo possibilitar o *cross-selling* e o seu desenvolvimento como um sub-destino; vontade política das autarquias, nomeadamente a Associação de Municípios em investir no sector turístico como principal eixo estratégico de desenvolvimento regional; exploração de actividades relacionadas com a natureza; potenciar a História/Cultura regional; segmento *Senior*, que procura ambientes tranquilos e propícios ao *relax*; turismo natureza (eco turismo) e residencial em crescimento e a motivação do mercado nacional associada aos *short-breaks*.

## Anexo 4 – Questionários

### Questionário aos Residentes

<b>Sexo:</b> Masculino ..... <input type="checkbox"/> Feminino ..... <input type="checkbox"/> <b>Situação Profissional:</b> Exerce actividade profissional ..... <input type="checkbox"/> Desempregado ..... <input type="checkbox"/> Doméstica/o ..... <input type="checkbox"/> Estudante ..... <input type="checkbox"/> Reformado ..... <input type="checkbox"/> Outra. Qual? .....	<b>Idade</b> ..... <input type="text"/> <b>Naturalidade:</b> ..... <b>Nível de escolaridade:</b> Ensino Básico ..... <input type="checkbox"/> Ensino Secundário ou Escola Profissional/Técnica/Comercial..... <input type="checkbox"/> Ensino Superior ..... <input type="checkbox"/> Outro. Qual? .....
--	---

**1 - Tem algum envolvimento pessoal no sector do turismo (negócio, emprego ou outra actividade com contacto directo com turistas)?**

- a) Sim ..... ☐  
 b) Não ..... ☐

**2 – Nos últimos dois anos, efectuou alguma viagem para fora da ilha onde reside?**

- a) Sim ..... ☐  
 b) Não ..... ☐

**3 – Se efectuou uma viagem nos últimos anos, qual foi o motivo dessa viagem:**

- a) Férias/Lazer ..... ☐  
 b) Visita a amigos ou familiares ..... ☐  
 c) Negócios/Motivos profissionais (conferências, congressos, feiras, exposições) ..... ☐  
 d) Eventos culturais/desportivos..... ☐  
 e) Outro. Qual? ..... ☐

**4 – Nesta sua viagem, viajou para onde:**

- a) Para outra(s) ilha(s) dos Açores (*discrimine a(s) ilha(s)*) ..... ☐  
 b) Para o continente português (*discrimine a(s) zona(s)*) ..... ☐  
 c) Para o estrangeiro (*discrimine o país*)..... ☐

**5 – Qual a sua opinião sobre o desenvolvimento do turismo na Região?**

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfatório	Bom	Muito bom
1	2	3	4	5

**6 – Qual é a importância que acha que a actividade turística vai desempenhar, nos Açores, nos próximos 10 anos?**

Muito menos	Menos	A mesma	Mais	Muito mais
1	2	3	4	5

**7 - Na sua opinião, qual é a principal vantagem do turismo para o triângulo?**

.....

**8– Na sua opinião, qual é o principal inconveniente do turismo para o triângulo?**

.....

## 9 – Tem alguma sugestão a fazer para estimular o turismo nas ilhas do triângulo?

### 10 - Indique as três actividades económicas que apresentam maior potencial de crescimento no triângulo:

1º lugar	
2º lugar	
3º lugar	

### 11- Qual a sua opinião relativamente a cada uma das seguintes afirmações?

	Discordo plenamente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo plenamente
O turismo permite a criação de emprego	1	2	3	4	5
O turismo tem contribuído para o aumento da poluição	1	2	3	4	5
Há mais oportunidades de negócio devido ao turismo	1	2	3	4	5
O turismo tem sido responsável por alterações na paisagem e na biodiversidade (fauna e flora) da Região	1	2	3	4	5
No Verão, há problemas de trânsito e excesso de ruído nas atracções turísticas	1	2	3	4	5
O aumento do rendimento gerado pelo turismo tem contribuído para melhorar a qualidade de vida da população	1	2	3	4	5
O turismo tem provocado deterioração dos locais de interesse histórico, arquitectónico e cultural	1	2	3	4	5
A qualidade das infra-estruturas e dos serviços públicos tem melhorado devido ao aumento do turismo	1	2	3	4	5
O turismo perturba o comportamento dos residentes, principalmente dos mais jovens	1	2	3	4	5
Há mais lixo por causa do turismo	1	2	3	4	5
Há acesso a melhores equipamentos desportivos, culturais e de lazer	1	2	3	4	5
O turismo ajuda a preservar a cultura e estimula o artesanato local	1	2	3	4	5
O turismo provoca a subida dos preços dos bens e das propriedades	1	2	3	4	5
O comércio melhorou	1	2	3	4	5
No Verão os residentes não têm acesso às principais atracções turísticas por causa dos turistas	1	2	3	4	5
O turismo aumenta a insegurança e a criminalidade	1	2	3	4	5

## 12 - Na sua opinião, como classifica a oferta turística actual do seu concelho?

	Muito insatisfatório	Insatisfatório	Satisfatório	Bom	Muito bom
Recursos naturais	1	2	3	4	5
Recursos históricos, arquitectónicos e culturais	1	2	3	4	5
Atracções especiais (equipamentos desportivos, etc.)	1	2	3	4	5
Qualidade do ambiente:					
• Qualidade do ar	1	2	3	4	5
• Qualidade da água	1	2	3	4	5
• Qualidade do solo	1	2	3	4	5
• Ruído	1	2	3	4	5
Equipamento e serviços turísticos:					
• Oferta de alojamentos turísticos	1	2	3	4	5
• Oferta de restaurantes	1	2	3	4	5
• Oferta cultural	1	2	3	4	5
• Oferta nocturna	1	2	3	4	5
• Oferta recreativa geral	1	2	3	4	5
• Agências de viagem e turismo	1	2	3	4	5
• Guias turísticos	1	2	3	4	5
• Aluguer de viaturas	1	2	3	4	5
• Estabelecimentos comerciais	1	2	3	4	5
• Postos de informação turística	1	2	3	4	5
• Parques e jardins	1	2	3	4	5
• Parques de campismo	1	2	3	4	5
Infra-estruturas e serviços básicos:					
• Segurança e policiamento	1	2	3	4	5
• Serviços de protecção civil	1	2	3	4	5
• Gestão de limpeza e manutenção de atracções turísticas	1	2	3	4	5
• Serviços de saúde	1	2	3	4	5
• Bancos e serviços de câmbios	1	2	3	4	5
• Comunicações (correios e telecomunicações)	1	2	3	4	5

### Questionário aos Turistas

<b>Sexo:</b> Masculino ..... <input type="checkbox"/> Feminino ..... <input type="checkbox"/> <b>Situação Profissional:</b> Exerce actividade profissional ..... <input type="checkbox"/> Desempregado ..... <input type="checkbox"/> Doméstica/o ..... <input type="checkbox"/> Estudante ..... <input type="checkbox"/> Reformado ..... <input type="checkbox"/> Outra. Qual? .....	<b>Idade</b> ..... <input type="text"/> <b>País de Residência:</b> ..... <b>Nível de escolaridade:</b> Ensino Básico ..... <input type="checkbox"/> Ensino Secundário ou Escola Profissional/Técnica/Comercial..... <input type="checkbox"/> Ensino Superior ..... <input type="checkbox"/> Outro. Qual? .....
--	---

**1- Tem ascendência açoriana?**

- a) Sim ..... ☐  
 b) Não ..... ☐

**2- Qual foi o motivo principal da sua visita aos Açores?**

- a) Férias/Lazer ..... ☐  
 b) Visita a amigos ou familiares ..... ☐  
 c) Negócios/Motivos profissionais (conferências, congressos, feiras, exposições) ..... ☐  
 d) Eventos culturais/desportivos..... ☐  
 e) Outro ..... ☐

**3 - Já tinha visitado os Açores?**

- a) Não ..... ☐  
 b) 1 visita anterior ..... ☐  
 c) 2 ou mais visitas anteriores ..... ☐

**4 - Considerou destinos alternativos antes de vir aos Açores? a)**

- Não..... ☐  
 b) Sim. Quais?..... ☐

**5 - Que ilhas visitou e onde ficou alojado? (marque com x)**

Ilhas visitadas		Duração da estadia por ilha		Tipo de alojamento utilizado				
		Nº noites	Menos de 1 dia	Hotel	Pensão/Residencial	Turismo Rural	Casa familiares/amigos	Outro
Santa Maria								
S. Miguel								
Terceira								
Faial								
Pico								
S. Jorge								
Graciosa								
Flores								
Corvo								



**6- Qual foi o grau de importância e satisfação que deu aos seguintes atributos quando escolheu os Açores como destino turístico? (se necessário assinale 2 respostas colocando um *i* (importância) e *s* (satisfação))**

	Muito pouco importante	Pouco importante	Medianamente importante	Importante	Muito importante
Singularidade do destino (condições naturais e identidade cultural)	1	2	3	4	5
Acessibilidade à Região	1	2	3	4	5
<i>Packages</i> disponíveis, circuito pelas ilhas	1	2	3	4	5
Disponibilidade/qualidade do alojamento	1	2	3	4	5
Disponibilidade/qualidade dos transportes locais	1	2	3	4	5
Convívio com amigos ou familiares	1	2	3	4	5
Nível de preços	1	2	3	4	5
Oportunidades para a prática de desportos e actividades de lazer	1	2	3	4	5
Gastronomia	1	2	3	4	5
Actividades de animação, entretenimento, vida nocturna	1	2	3	4	5
Património histórico e arquitectónico, monumentos, museus	1	2	3	4	5
Natureza, fauna e flora, vulcanismo	1	2	3	4	5
Manifestações e eventos culturais	1	2	3	4	5
Praias e zonas balneares	1	2	3	4	5
Manifestações e eventos religiosos	1	2	3	4	5
Oportunidades para fazer compras	1	2	3	4	5
Hospitalidade dos residentes	1	2	3	4	5
Tranquilidade, ritmo de vida	1	2	3	4	5
Segurança	1	2	3	4	5
Actividades para toda a família	1	2	3	4	5
Isolamento/afastamento das ilhas	1	2	3	4	5
Clima	1	2	3	4	5
Informação disponível	1	2	3	4	5
Qualidade dos serviços	1	2	3	4	5
Qualidade do ambiente	1	2	3	4	5
Agências de viagem e turismo	1	2	3	4	5

**7- O que poderia levá-lo a visitar os Açores fora da época do Verão?**

---

**8 - Esperava encontrar alguma actividade nos Açores que não encontrou?**

- a) Não..... ☐
- b) Sim. Qual ou quais?..... ☐

**9 - Pensa voltar a visitar os Açores?**

- a) Sim ..... ☐
- b) Não ..... ☐

**10 - Recomendaria aos seus amigos uma visita aos Açores?**

- a) Sim ..... ☐
- b) Não ..... ☐

**11 - Qual foi o grau de satisfação global com a sua visita aos Açores?**

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito / Nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

**12 – Caso tenha recorrido a alguma Agência de Viagens que serviços incluía?**

- ☐ Viagem tudo incluído
- ☐ Viagem e alojamento meia pensão
- ☐ Viagem e alojamento c/ pequeno-almoço
- ☐ Só transporte
- ☐ Só reserva de alojamento
- ☐ Outros serviços

Qual o montante total pago à Agência de Viagens Euros/Outra Divisa \_\_\_\_\_

**13 - Que actividades levou a cabo durante a sua estadia nos Açores**

- ☐ Utilização de serviços de rent-a-car
- ☐ Circuitos turísticos organizados por Agências de Viagens
- ☐ Compras
- ☐ Percursos pedestres
- ☐ Pesca desportiva
- ☐ Mergulho subaquático
- ☐ Observação de cetáceos e golfinhos
- ☐ Zonas balneares
- ☐ Visitas a sítios de interesse turístico relacionados com a espeleologia e o vulcanismo
- ☐ Visitas a monumentos
- ☐ Eventos culturais (teatro, cinema, concertos, exposições, etc.)
- ☐ Espectáculos de folclore
- ☐ Aquisição de artesanato e produtos regionais
- ☐ Provou a gastronomia açoriana
- ☐ Vida nocturna (*pubs* ou discotecas)
- ☐ Festas Populares

**14 - Dê-nos uma ideia de quanto gastou, aproximadamente, durante a sua estadia nos Açores (excluindo o que pagou à Agência de Viagens) |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_| Euros**

**15- Discrimine se possível**

Alojamento (incluindo refeições nele tomadas) |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

Restaurantes e similares |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

Transportes (Táxis, Rent-a-Car, Excursões) |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

Entretenimento, Lazer |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

Compras |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

Outras despesas |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

**16 - Como avalia a acessibilidade à Região, as ligações inter-ilhas e as respectivas Infra-estruturas de apoio, especialmente entre as ilhas do triângulo?**

	Muito insatisfatório	Insatisfatório	Satisfatório	Bom	Muito bom
Acessibilidade à Região através de transporte aéreo	1	2	3	4	5
Infra-estruturas aeroportuárias/aeroportos/aeródromos	1	2	3	4	5
Ligações aéreas inter-ilhas	1	2	3	4	5
Ligações marítimas inter-ilhas	1	2	3	4	5
Infra-estruturas portuárias/gares de apoio a passageiros	1	2	3	4	5

**17- Qual a sua principal fonte de informação ao planear esta viagem?**

- ☐ Natural dos Açores  
☐ Visita Anterior  
☐ Indicação de Agências de Viagens  
☐ Internet

**Publicidade:**

- ☐ Jornais  
☐ Televisão  
☐ Revistas  
☐ Artigos e Documentários não publicitários  
☐ Motivos Profissionais  
☐ Recomendação de familiares ou amigos  
☐ Outra (especifique \_\_\_\_\_)

**18 - O que gostou mais na sua estadia nos Açores?**


---

**19 - O que gostou menos na sua estadia nos Açores?**


---

**20 - Comentários e Sugestões sobre qualquer aspecto desta viagem**


---

### Questionnaire for Tourists

<b>Gender:</b> Male .....   _   Female .....   _   <b>Professional Status:</b> Employed .....   _   Unemployed .....   _   Homemaker .....   _   Student .....   _   Retired .....   _   Other. What? .....	<b>Age</b> .....   _   <b>Country of Residence:</b> .....  <b>Education:</b> Primary/Middle School Education ....   _   High School or Vocational / Technical / Commercial School .....   _   Higher Education .....   _   Other. What? .....
--	---

1 – Are you an Azorean descendant?

- a) Yes ..... | \_ |  
 b) No ..... | \_ |

2 - What was the main reason for your visit to the Azores?

- a) Vacation / Recreation ..... | \_ |  
 b) Visiting friends or relatives ..... | \_ |  
 c) Business / Professional reasons (conferences, fairs, exhibitions) ..... | \_ |  
 d) Cultural events / sports ..... | \_ |  
 e) Other ..... | \_ |

3 - Have you previously visited the Azores?

- a) No ..... | \_ |  
 b) One previous visit ..... | \_ |  
 c) Two or more previous visits ..... | \_ |

4 – Did you consider alternative destinations before coming to the Azores?

- a) No. .... | \_ |  
 b) Yes. Which ? ..... | \_ |

5 - Which islands did you visit and where did you stay? (Mark with x)

Islands visited		Length of stay per island		Type of accommodation used				
		Nr. nights	Less than 1 day	Hotel	Guest House / Residential	Rural Tourism	Family / friends residence	Other
Santa Maria								
S. Miguel								
Terceira								
Faial								
Pico								
S. Jorge								
Graciosa								
Flores								
Corvo								

**6 - What was the level of importance and satisfaction that you gave to the following attributes when you chose the Azores as a tourist destination? (If necessary to give two answers, place an *i* (importance) or *s* (satisfaction)).**

	Very unimportant	Minor	Moderately important	Important	Very important
Uniqueness of the destination (natural conditions and cultural identity)	1	2	3	4	5
Accessibility to the Region	1	2	3	4	5
Packages available, circuit through the islands	1	2	3	4	5
Availability / quality of accommodation	1	2	3	4	5
Availability / quality of local transport	1	2	3	4	5
Socializing with friends or relatives	1	2	3	4	5
Price level	1	2	3	4	5
Opportunities for sports and leisure activities	1	2	3	4	5
Gastronomy	1	2	3	4	5
Animation activities, entertainment, nightlife	1	2	3	4	5
Historical and architectural monuments, museums	1	2	3	4	5
Nature, fauna and flora, volcanism	1	2	3	4	5
Demonstrations and cultural events	1	2	3	4	5
Beaches and bathing areas	1	2	3	4	5
Events and religious events	1	2	3	4	5
Shopping opportunities	1	2	3	4	5
Hospitality of the residents	1	2	3	4	5
Tranquility, rhythm of life	1	2	3	4	5
Security	1	2	3	4	5
Activities for the whole family	1	2	3	4	5
Isolation / remoteness of the islands	1	2	3	4	5
Climate	1	2	3	4	5
Information available	1	2	3	4	5
Quality of services	1	2	3	4	5
Environmental Quality	1	2	3	4	5
Travel agencies and tourism	1	2	3	4	5

**7 - What would make you to visit the Azores out of the Summer season?**

---



**15 - Discriminate if possible**

Accommodation (including meals taken at the accommodation) |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

Restaurants and Similar |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

Transport (Taxi, Rent-a-Car, Tours) |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

Entertainment, Leisure |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

Shopping |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

Other expenses |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

**16 - How do you rate the accessibility to the region, the inter-island connections and its infrastructure of support, especially amongst the islands of the triangle?**

	Very unsatisfactory	Unsatisfactory	Satisfactory	Good	Very good
Accessibility to the region by air transport	1	2	3	4	5
Airport infrastructure / airports / airfields	1	2	3	4	5
Inter-island flights	1	2	3	4	5
Inter-island shipping services	1	2	3	4	5
Port infrastructure / marshalling support for passengers	1	2	3	4	5

**17 - What was your main source of information while planning this trip?**☐ Born in the Azores☐ Previous Visit☐ Travel Agency☐ Internet**Advertisement:**☐ Newspapers☐ Television☐ Magazines, Periodicals☐ Articles and Documentaries☐ Professional Reasons☐ Friend or Relative's Recommendations☐ Other (please specify)\_\_\_\_\_**18 - What did you like the most about your stay in the Azores?**

\_\_\_\_\_

**19 - What did you like the least during your stay in the Azores?**

\_\_\_\_\_

**20 - Comments and Suggestions on any aspect of this trip.**

\_\_\_\_\_